

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MI GILA (MELEK IT GAUL INFORMASI LUAR BIASA) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

Niken Aulia Dwi Anugrah Putri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

dapnikenaulia@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya

fitrotunniswah@unesa.ac.id

Abstrak

Sebagai instansi penyelenggara layanan publik di lingkungan Provinsi Jawa Timur, Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur berupaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang terpercaya. Hal ini dilakukan dengan menerapkan sebuah program yaitu Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa). Mi Gila merupakan program yang memberi wadah masyarakat Jawa Timur belajar tentang IT (informasi dan teknologi) serta ICT (*information and communication technology*) atau permasalahan-permasalahan lain seputar teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan metode kualitatif. Fokus penelitian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Philip Kotler (2012:284) yang meliputi Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil Penelitian kualitas layanan Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa). Pertama dimensi bukti fisik menggambarkan bagaimana penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan. Kedua, dimensi empati (*empathy*), di dimensi ini pihak Diskominfo berusaha memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. Ketiga, dimensi keandalan menjelaskan bagaimana kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keempat, dimensi daya tanggap menjelaskan tentang daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam penanganan keluhan pelanggan. Kelima, dimensi jaminan meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi dan sopan santun. Berdasarkan hasil penelitian, Diskominfo belum dapat mencukupi sarana prasarana yang dibutuhkan peserta pada saat pelaksanaan pelatihan. Akan lebih baik jika Diskominfo memastikan kecukupan sarana prasarana dengan jumlah peserta sebelum pelatihan dilakukan.
Kata Kunci : Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan, Pelayanan Mi Gila.

Abstract

As an agency providing public services in the environment of the Province of East Java, the Office of Communication and Information in the Province of East Java strives to provide facilities for the public to

obtain reliable information. This is done by implementing a program called Mi Gila (IT Literacy Extraordinary Information Gaul). Mi Gila is a program that provides a forum for people in East Java to learn about IT (information and technology) and ICT (information and communication technology) or other problems surrounding information technology. The purpose of this study is to describe and analyze how the quality of Mi Gila's public services (IT Literacy Extraordinary Information Literacy) in the Office of Communication and Information in East Java Province. The type of research used is descriptive with qualitative methods. The focus of the study is based on five dimensions of service quality according to Philip Kotler (2012: 284) which includes Physical Evidence (Tangibles), Empathy, Reliability, Fast Response (Responsiveness) , and guarantee (Assurance). Data collection techniques carried out through interviews, observation and documentation. Data analysis technique is done by collecting data reduction data, data presentation and data verification. The results of research on the quality of Mi Gila services (IT Literacy Information Extraordinary Slang) The first dimension of physical evidence is how reliable the company's appearance, capability and physical infrastructure are. Secondly, the empathy dimension (empathy), in this dimension the Diskominfo tries to give sincere and individual or personal attention given to the customers. Third, the reliability dimension explains how the company's ability to provide services in accordance with what was promised accurately and reliably. Fourth, the responsiveness dimension explains the company's responsiveness in providing services to customers and providing services swiftly and quickly in handling customer complaints. Fifth, the assurance dimension includes several other components between communication, security credibility, competence and courtesy. Based on the results of the study, Diskominfo was not able to meet the infrastructure needed by the participants at the time of the training. It would be better if Diskominfo ensure the adequacy of infrastructure with the number of participants before the training is conducted

Keywords: Public Service, Service Quality Dimensions, Mi Gila Service.

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya membutuhkan kegiatan bersosialisasi dengan cara berkomunikasi merupakan bagian integral dari tatanan sistem kehidupan sosial manusia dan masyarakat. Komunikasi mempunyai peran penting bagi kehidupan manusia dalam bermasyarakat, karena dengan berkomunikasi dapat membentuk dan mengembangkan kepribadian manusia dalam kontak sosialnya. Melalui komunikasi manusia juga dapat tumbuh dan belajar. Kegiatan berkomunikasi yang dilakukan manusia pada saat ini dapat dilihat perubahannya yaitu menjadi semakin mudah dan cepat dengan adanya peran dari teknologi dan internet. Hal ini sangat membantu manusia ataupun masyarakat untuk dapat bertukar informasi satu sama lain yang tidak terbatas jarak dan waktu.

Teknologi yang berkembang saat ini sudah banyak mengalami perubahan. Teknologi yang digunakan oleh semua masyarakat dari berbagai kalangan tidak lepas kaitannya dengan penggunaan jaringan internet. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya kegiatan yang terjadi dilingkup masyarakat maupun pemerintahan yang hampir semuanya menggunakan akses berbasis teknologi dan internet, karena pada era digital yang terjadi saat ini

teknologi dan internet dirasa sangat penting dan banyak dibutuhkan oleh sektor pemerintahan untuk mendukung segala kinerja yang mereka lakukan, namun tidak hanya di sektor pemerintahan saja, masyarakat yang hidup di era sekarang bisa disebut sebagai masyarakat digital, karena hampir semua kegiatan yang mereka lakukan sebagian besar membutuhkan bantuan dengan menggunakan teknologi dan internet. Perkembangan teknologi yang sudah sangat meningkat membuat masyarakat dituntut untuk selalu dapat mengikuti setiap perubahan dan perkembangannya, hal tersebut terlihat dari dampak perkembangan teknologi sekarang ini masyarakat merasa semakin mudah untuk mendapatkan informasi. Namun tidak semua orang bisa mengikuti perkembangan teknologi dengan baik, seperti halnya masyarakat-masyarakat yang berstatus sosial menengah ke bawah.

“Penciptaan kualitas pelayanan akan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa yang nantinya akan berdampak juga bagi suatu instansi. Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus

menerus.” (Sumber : Muazansyah, Imam. Irsyad Sudirman. 2019. *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. Journal of Public Sector Innovations*. Vol.3 No.2, Hal 75-83).

Berkaitan dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (2) di atas yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah sebuah badan, lembaga atau institusi yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu lembaga atau badan yang bertanggung jawab dan berperan dalam penyebarluasan informasi dan pelayanan publik melalui TIK (teknologi informasi komunikasi) merasa perlu memberikan wawasan terkait teknologi kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu berusaha memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Terkait pelayanan dalam bidang informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur nampaknya tidak pernah berhenti untuk melakukan berbagai inovasi untuk pelayanan publik yang diberikan.

Membahas tentang berbagai inovasi program pelayanan publik yang telah diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur salah satunya adalah pelayanan publik yang diberi nama Melek Informasi Teknologi Gaul Informasi Luar Biasa (Mi Gila). Program yang meraih penghargaan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik terbaik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016 ini merupakan program *talkshow* seputar IT (informasi dan teknologi) serta ICT (*information and communication technology*) yang disiarkan oleh salah satu siaran televisi swasta Surabaya yaitu Bios-TV dan di *launching* pada bulan Agustus tahun 2015. Hal yang melatar belakangi terwujudnya program tersebut adalah tuntunan masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam hal mendapatkan informasi. Terlebih pada era yang sudah sangat berkembang seperti sekarang ini. Dapat diketahui hampir semua aktivitas yang dilakukan manusia baik individu maupun kelompok sangat tergantung dengan teknologi dan jaringan internet.

Dalam program *talkshow* Mi Gila, masyarakat juga bisa berinteraksi menanyakan seputar IT secara *live* yang nantinya akan dijawab secara langsung oleh narasumber melalui telepon yang sudah disediakan atau hanya sekedar sms, tak hanya melalui telepon atau sms ketika *live*, masyarakat juga dapat menghubungi pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur melalui

media sosial yang dimiliki yaitu melalui *email*, *twitter*, dan juga *facebook*. Narasumber yang didatangkan akan berbeda setiap kali *talkshow* dilakukan, hal tersebut menyesuaikan pada tema yang diangkat. Pelaksanaan program Mi Gila ini dilakukan rutin setiap bulan, dengan mengusung tema yang berbeda setiap pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai bagaimana pelayanan Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur karena program ini merupakan program yang dapat membantu masyarakat lebih mengetahui tentang teknologi terkait bagaimana cara penggunaannya dan juga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi serta membantu masyarakat untuk lebih pintar untuk membedakan mana informasi yang benar-benar dapat dipercaya atau tidak, yang bertujuan untuk menghindari kejahatan yang ada di internet atau media sosial.

Maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur”. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut teori Philip Kotler (2012:284) yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati)

METODE

Jenis penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Alasan peneliti untuk memilih deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui fenomena menarik yang ada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya fakta-fakta aktual yang diperoleh disusun, dijelaskan dan dianalisis dengan cara deskripsi atau dalam bentuk kata-kata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya bahwa Program Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa) adalah salah bentuk inovasi program untuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Program yang meraih penghargaan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik terbaik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016 ini merupakan program *talkshow* seputar IT (informasi dan teknologi) serta ICT (*information and*

communication technology) yang disiarkan oleh salah satu siaran televisi swasta Surabaya yaitu Bios-TV dan di *launching* pada bulan Agustus tahun 2015. Hal yang melatar belakangi terwujudnya program tersebut adalah tuntutan masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam hal mendapatkan informasi. Terlebih pada era yang sudah sangat berkembang seperti sekarang ini. Dapat diketahui hampir semua aktivitas yang dilakukan manusia baik individu maupun kelompok sangat tergantung dengan teknologi dan jaringan internet dapat dideskripsikan melalui aspek penerapan manajemen risiko menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2012:20) yang meliputi aspek struktural, aspek operasional, dan aspek perawatan. Ketiga aspek tersebut dapat memberikan gambaran bagaimana upaya yang dilakukan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur hingga dapat menerapkan MR.SAHDU (Manajemen Risiko Sanggahan dan Pengaduan) mulai tahun 2014 sampai saat ini.

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Pelaksanaan program *talkshow* dilaksanakan di gedung Bios-TV yang berlokasi di Puncak Permai III No. 5-7 Tanjungsari, Sukomanunggal Surabaya. Tempat tersebut dapat menampung sekitar 50-60 orang pada setiap acara *talkshow* berlangsung, yaitu terdiri dari semua *crew*TV dan juga peserta *talkshow* yang berbeda setiap pelaksanaannya menyesuaikan dengan tema yang akan diangkat. Diskominfo dalam pelaksanaan inovasi Mi-Gila ini bekerjasama dengan Bios-TV sehingga gedung yang digunakan untuk acara *talkshow* adalah gedung milik Bios-TV. Gedung Bios-TV ini merupakan bentuk fasilitas fisik yang disediakan oleh Diskominfo sebagai upaya untuk penyebaran informasi melalui inovasi Mi-Gila.

Selain gedung Bios-TV Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur juga menyediakan tempat untuk kegiatan seminar yang ditujukan kepada pelaku UMKM. Kegiatan seminar dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelatihan terkait informasi teknologi (IT) dan juga penggunaan jaringan internet yang baik dan benar. Tidak hanya tempat yang difasilitasi oleh Diskominfo untuk pelaku UMKM, pada kegiatan seminar tersebut juga disediakan fasilitas/peralatan lain yang mendukung berlangsungnya seminar/pelatihan salah satunya yaitu tersedianya perangkat komputer.

Pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat sebagai pelaku UMKM agar lebih memahami perkembangan teknologi diantaranya yaitu bagaimana membuat *web-site*, cara memasarkan produk melalui internet, dan lain-lain. Sehingga kedepannya akan berpengaruh dalam

perkembangan sektor ekonomi khususnya di Jawa Timur. Pelaksanaan pelatihan ini dapat dilakukan di Diskominfo ataupun UMKM terkait. Pelatihan yang dilakukan di UMKM akan dilakukan jika UMKM tersebut ingin mengadakan pelatihan di wilayahnya dan mengajukan surat permohonan terlebih dahulu. Jika surat permohonan tersebut disepakati oleh Diskominfo maka pelatihan tersebut baru dilaksanakan.

Yang terakhir yaitu media komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan Mi-Gila. Media komunikasi yang digunakan yaitu televisi dan pesan tertulis. Dalam hal ini diskominfo bekerjasama dengan Bios-TV untuk menyelenggarakan *talkshow* yang terkait dengan inovasi Mi-Gila. Bios-TV menyediakan lokasi pelaksanaan *talkshow* dan meliput proses pelaksanaan *talkshow*. Harapannya dengan meliput melalui program televisi masyarakat luas dapat mengetahui informasi yang disampaikan oleh Diskominfo, dengan tema yang disesuaikan kebutuhan masyarakat. Sedangkan pesan tertulis yaitu berupa surat permintaan pelatihan oleh UMKM kepada Diskominfo dan sebaliknya Diskominfo akan memberi balasan ke UMKM terkait. Bisa juga dinas lain yang ada di wilayah provinsi Jawa Timur meminta bantuan diskominfo untuk membantu menyebarkan informasi terkait inovasi baru yang telah dibuat melalui *talkshow* Mi-Gila, yang disampaikan melalui surat permohonan tertulis.

2. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan ini penyedia layanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya. Dengan harapan inovasi ini dapat memberikan manfaat yang maksimal sesuai dengan tujuan awal terbentuknya Mi-Gila. Keandalan penyedia layanan (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur) akan memudahkan masyarakat yang menerima layanan untuk menyerap informasi secara cepat dan tepat. Dan selanjutnya Diskominfo akan memperoleh '*trust*' atau kepercayaan dari masyarakat.

Diskominfo sejauh ini masih terus berupaya memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan IT/ Internet. Karena saat ini masyarakat masih cukup banyak yang belum mengetahui manfaat dari penggunaan IT secara tepat, sehingga mudah terpengaruh isu-isu yang tidak benar/Hoax. Pada program Mi Gila di setiap pelaksanaan acara *talkshow*-nya pihak Diskominfo selalu mempersiapkan dengan matang apakah tema yang akan diangkat dan siapakah yang akan menjadi narasumber, tema dan narasumber menyesuaikan dengan tema atau

fenomena yang sedang terjadi, tentu tema dan narasumber berbeda di acara talkshow setiap bulan.

Narasumber yang dipilih merupakan orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Sehingga nantinya informasi yang diberikan harus benar-benar jelas dan terpercaya, supaya tidak ada kesalahan informasi yang kedepannya dapat meresahkan masyarakat. Salah satu contoh narasumber yang didatangkan adalah pihak kepolisian sebagai penegak hukum yang memberikan edukasi kepada masyarakat tentang adanya undang-undang yang melandasi penggunaan ITE (informasi dan transaksi elektronik) jadi semua orang tidak bisa sesuka hati dalam menggunakan teknologi dan internet.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam program Mi Gila pihak Diskominfo telah menunjukkan daya tanggap yang cukup baik dari layanan yang diberikan ketika menangani aduan yang masuk. Aduan dari masyarakat dapat disampaikan melalui telepon, email, media sosial dan saat talk show dilakukan. Tetapi tidak semua aduan akan direalisasikan dalam program Mi-Gila, hanya aduan yang sedang ramai dibicarakan yang dijadikan tema dalam talkshow Mi-Gila. Respon yang diberikan pada saat adanya keluhan diupayakan dapat diterima oleh pelanggan dengan baik, cepat dan tepat. Apabila pelanggan tidak merasa puas dengan jawaban atau respon yang diberikan oleh petugas kami maka akan disambungkan langsung kepada pihak yang bersangkutan terkait dengan masalah yang terjadi.

Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur melalui program Mi-Gila hanya menjadi sebuah jembatan penghubung antara masyarakat yang memberikan keluhan dengan dinas yang terkait keluhan yang diajukan. Diskominfo sudah tidak lagi mengawasi bagaimana sebuah keluhan tersebut diproses/diselesaikan. Sehingga peran Diskominfo hanya sampai disini, dan program Mi-Gila hanya dijadikan sebagai wadah penyalur informasi dan memberikan solusi hanya dengan mempertemukan pihak yang mengajukan keluhan dan penerima keluhan.

4. Assurance (*jaminan*)

Dalam melaksanakan program MI GILA yang ditujukan untuk melayani masyarakat terkait penggunaan IT dan juga jaringan internet, pihak Diskominfo selalu mendatangkan narasumber yang benar-benar berkompeten dan memahami betul tentang suatu tema yang sedang diangkat pada saat pelaksanaan *talkshow* MI GILA yang dilaksanakan setiap bulannya. Maka dari itu informasi yang diberikan dan diperoleh oleh masyarakat benar-benar terjamin keakuratannya, penyampaian informasi pun

dilakukan dengan menggunakan tata cara berkomunikasi yang baik, sopan santun, dan juga tepat. Sehingga masyarakat menilai baik dan terjamin apa yang telah dilakukan dan diberikan oleh pihak Diskominfo terkait penggunaan IT dan juga jaringan internet. Dalam program MI GILA ini tidak hanya pelaksanaan *talkshow* yang diberikan, ada juga pelatihan-pelatihan yang ditujukan untuk pelaku UMKM dan juga masyarakat umum, dalam kegiatan ini pihak Diskominfo menjamin semua peserta dengan memberikan pelayanan terbaiknya. Peserta pelatihan tersebut dijamin dengan disediakannya komputer-komputer dan juga fasilitas tempat tinggal serta biaya akomodasi secara gratis selama pelaksanaan pelatihan berlangsung.

Walaupun begitu masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan pihak Diskominfo masih kurang, jaminan untuk para peserta pelatihan pada saat pelaksanaan masih dinilai kurang, karena komputer yang disediakan tidaklah mencukupi untuk semua peserta yang ikut dalam pelatihan tersebut, peserta yang terdaftar sebanyak 20 orang tetapi komputer yang tersedia hanyalah 10 unit, sehingga pelatihan tidak berjalan secara efektif. Selain itu pada saat peserta datang ke instansi masih banyak pegawai yang kurang menyambut baik dan juga pelayanan yang diterima oleh para peserta dinilai masih kurang. Masih banyak pegawai yang acuh terhadap peserta, dan apabila dikaitkan dengan dimensi ini yang meliputi beberapa komponen diantaranya komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun dinilai belum sesuai dan kurang.

5. Empati (*empathy*)

Pada dimensi ini pihak Diskominfo berusaha memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, yakni diantaranya pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Dengan adanya program Mi Gila ini pihak Diskominfo berkesempatan untuk menunjukkan dan memberikan layanan terbaiknya kepada pelanggan yang berupa empati yaitu perhatian kepada pelanggan guna memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan pihak Diskominfo. Dalam hal ini Diskominfo bekerja sama dengan pemerintah-pemerintah di seluruh Kabupaten dan Kota di Provinsi Jawa Timur untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan

dibutuhkan pada masing-masing Kabupaten dan Kota, karena kebutuhan di masing-masing Kabupaten dan Kota berbeda-beda.

Terkait dengan adanya pelatihan untuk pelaku UMKM dan juga pelatihan untuk masyarakat umum terkait penggunaan teknologi dan penggunaan jaringan internet secara gratis hal tersebut juga dapat membantu menumbuhkan perekonomian di berbagai daerah menjadi lebih baik, walaupun langkah yang dilakukan oleh pihak Diskominfo sudah sesuai dengan berusaha memperbaiki SDM (sumber daya manusia) menjadi lebih baik tetapi masih saja dinilai masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Sesuai dengan pendapat masyarakat bahwa tidak semua masyarakat ataupun pelaku UMKM bisa mendapatkan pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh pihak Diskominfo, karena penilaian umum masyarakat mengenai kemampuan masyarakat di desa dan di kota ialah berbeda, kemampuan disini diartikan sebagai kemampuan dalam menggunakan teknologi dan menggunakan jaringan internet dengan baik. Maka dari itu masyarakat berharap pihak Diskominfo dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada masyarakat yang di daerah-daerah yang merupakan daerah plosok sekalipun.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan melalui pembahasan untuk mengetahui bagaimana kualitas atas pelaksanaan Program Mi Gila (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa) yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, peneliti menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Philip Kotler yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*). Yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Program Mi Gila, yaitu :

Pada dimensi bukti fisik yang menggambarkan bagaimana penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur memiliki berbagai macam fasilitas yang sangat mendukung dan memperlancar dalam kegiatan pelaksanaan program Mi gila, yaitu diantaranya gedung atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan *talkshow* program Mi gila setiap bulannya.

Pada dimensi keandalan menjelaskan bagaimana kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang

berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam program Mi Gila ini pelayanan yang diberikan salah satu tujuannya adalah bagaimana memperoleh '*trust*' atau kepercayaan dari masyarakat dari apa yang telah diberikan pihak Diskominfo.

Selanjutnya pada dimensi daya tanggap menjelaskan tentang daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam penanganan keluhan pelanggan. Dalam program Mi Gila pihak Diskominfo telah menunjukkan daya tanggap yang cukup baik dari layanan yang diberikan ketika menangani aduan yang masuk. Aduan dari masyarakat dapat disampaikan melalui telepon, email, media sosial dan saat talk show dilakukan. Akan tetapi pihak Diskominfo melalui program Mi-Gila hanya menjadi sebuah jembatan penghubung antara masyarakat yang memberikan keluhan dengan dinas yang terkait keluhan yang diajukan.

Pada dimensi *assurance* (jaminan) ini terkait dengan pelayanan program MI GILA dijelaskan bahwa pihak Diskominfo telah mampu melaksanakan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari program MI GILA tersebut. Walaupun begitu masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan pihak Diskominfo masih kurang, jaminan untuk para peserta pelatihan pada saat pelaksanaan masih dinilai kurang, karena komputer yang disediakan tidaklah mencukupi untuk semua peserta yang ikut dalam pelatihan tersebut, peserta yang terdaftar sebanyak 20 orang tetapi komputer yang tersedia hanyalah 10 unit, sehingga pelatihan tidak berjalan secara efektif.

Selanjutnya pada dimensi empati (*empathy*), di dimensi ini pihak Diskominfo berusaha memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, yakni diantaranya pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan alternatif untuk menyempurnakan kualitas pelayanan melek informasi teknologi gaul informasi luar biasa (Mi Gila) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

1. Berdasarkan hasil penelitian, Diskominfo belum dapat mencukupi sarana prasarana yang dibutuhkan peserta pada saat pelaksanaan pelatihan. Akan lebih baik jika

- Diskominfo memastikan kecukupan sarana prasarana dengan jumlah peserta sebelum pelatihan dilakukan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi empati Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur masih belum dapat menerapkan komponen-komponen yang terdapat pada dimensi tersebut, yaitu seperti kemampuan berkomunikasi para pegawainya dan juga sopan santun terhadap pelanggan disaat memberikan layanan.
 3. Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi empati Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur belum dapat menerapkan program Mi Gila secara merata, akan lebih baik jika pihak Diskominfo memberikan sosialisasi terkait program Mi Gila di berbagai pelosok daerah Jawa Timur.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
2. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing,
3. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan selaku dosen penguji,
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ardianto, Elvinaro. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung : Simbiosis Rekatama.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta :PT Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2011. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance*. Gajah Mada University Press.
- Ghony. M. Djunaidi. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Inu Kencana Syafie dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1&2 edisi 12*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta:Erlangga
- Miles, Mathew B. Dan Huberman, A. Michael, 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir .2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muazansyah, Imam. Irsyad Sudirman. 2019. *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis*. *Journal of Public Sector Innovations*. Vol.3 No.2, Hal 75-83.
- Nurudin. 2004. *Komunikasi Massa*. Malang : CESPUR.
- Sarwoto, Jonathan.2006. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*
- Peraturan Perundang-Undangan :
- Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (2).
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 34.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 4.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

