

**PEMANFAATAN INTERNET DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DI KECAMATAN KOMODO KABUPATEN
MANGGARAI BARAT**



Oleh:

ANSELIANA MANDELA

45 10 021 013

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program
Studi Ilmu Administrasi Negara**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS "45"

MAKASSAR

2015

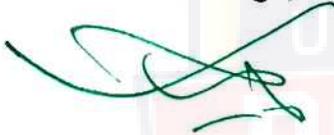
HALAMAN PENGESAHAN

PEMANFAATAN INTERNET DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT

ANSELIANA MANDELA

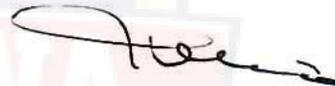
45 10 021 013

Pembimbing I,



Dr . Syamsuddin Maldun, M.Pd

Pembimbing II,



Dra. Hj. Juharni, M.Si

Diketahui Oleh;

Dekan FISIP Universitas "45"

Ketua Jurusan Administrasi Negara



Dra. Hj. Juharni, M.Si.



Drs. Udin B. Sore,SH,M.Si

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari, *jum'at tanggal lima belas bulan satu tahun dua ribu lima belas* Skripsi dengan Judul ***“PEMANFAATAN INTERNET DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT”***

N a m a : ANSELIANA MANDELA

Nomor Stambuk : 45 10 021 013

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa “45” Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Negara (S-1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Pengawas Umum;


Dra. Hj. Juharni, M.Si.

Dekan FISIP. Universitas “45”

Panitia Ujian;


A. Burchanuddin, S.Sos.MSi

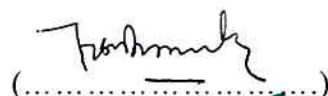
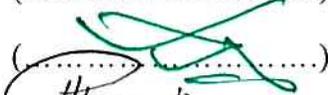
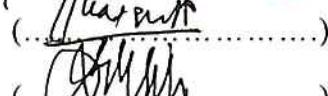
Ketua


Drs. Udin B. Sore, SH, M.SI

Sekretaris

Tim Penguji;

1. Prof. Dr.H. Husain Hamka, M.S
2. Dr Syamsuddin Maldun, M.Pd
3. Drs. Natsir Tompo. M.Si
4. Dra. Asmirah. 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 “PEMANFAATAN INTERNET DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT”. Penulis juga mengucapkan syukur oleh karena penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan penuh maksimal sesuai kemampuan penulis, sekalipun bentuknya sangat sederhana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan olehnya penulis mengharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya membangun dan memperbaiki, 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 Kedua Orang Tua, Bapa Vinsen Sion dan Mama Maria Magdalena 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.Ir. Muh. Saleh Pallu. M.Eng Selaku Rektor Universitas 45 Makassar.

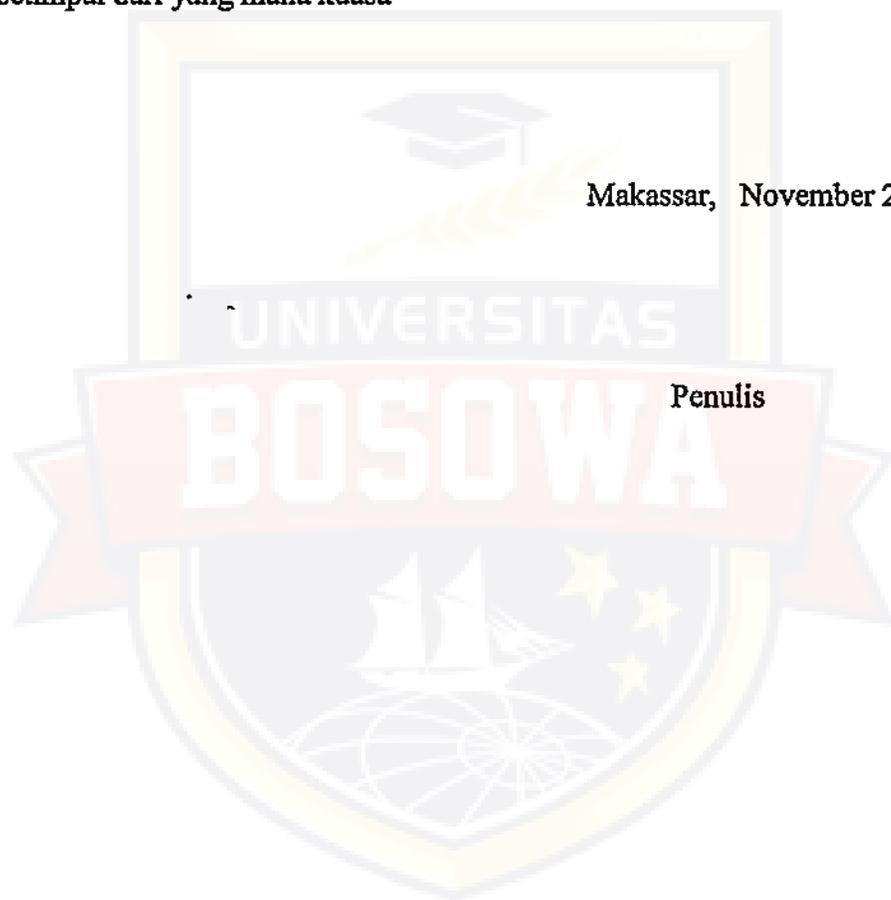
2. Ibu Dra. Hj. Juharni, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.
3. Bapak Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. Juharni, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Uddin B. Sore, SH.M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar.
5. Para dosen pengajar Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas 45 atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama ini beserta para staf jurusan yang telah banyak membantu.
6. Kepala Kantor Informasi dan Komunikasi Kabupaten Manggarai Barat beserta seluruh staf yang telah memberikan izin dan membantu. Bapak Yohanes Yoseph Joni, ST selaku seksi Data dan Komunikasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam rangka pengumpulan data sampai selesai mengadakan penelitian.
7. Saudari-saudariku tercinta yang telah memberikan doa, dorongan, dan bantuan sampai saya dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 45. Untuk orang yang berjasa memberikan pengetahuannya, dan Beny yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
8. Teman-teman seperjuanganku, yang selalu mendukung dan memberi semangat. Senang bisa menjadi bagian dari kalian yang berbaik hati meladeni semua pertanyaanku

9. Keluarga besar HIMAN Fisip Universitas 45, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang memberikan bantuan dan bimbinganya kepada penulis. semoga mendapat balasan setimpal dari yang maha kuasa

Sekian

Makassar, November 2014



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kerangka Konseptual	7
E. Metodologi Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pemanfaatan.....	12
B. Pengertian Internet	12
C. Pelayanan Publik.....	17
D. Kualitas Pelayanan.....	22
E. Sumber Daya Manusia.....	27

F. Pengertian Implementasi	37
G. Program MPLIK.....	39

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis	48
B. Keadaan Demografi	49
C. Struktur Organisasi	51
D. Potensi Wisata.....	52
E. Industri	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Internet dalam Program MPLIK Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat	55
B. Mutu Pelayanan Internet di Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

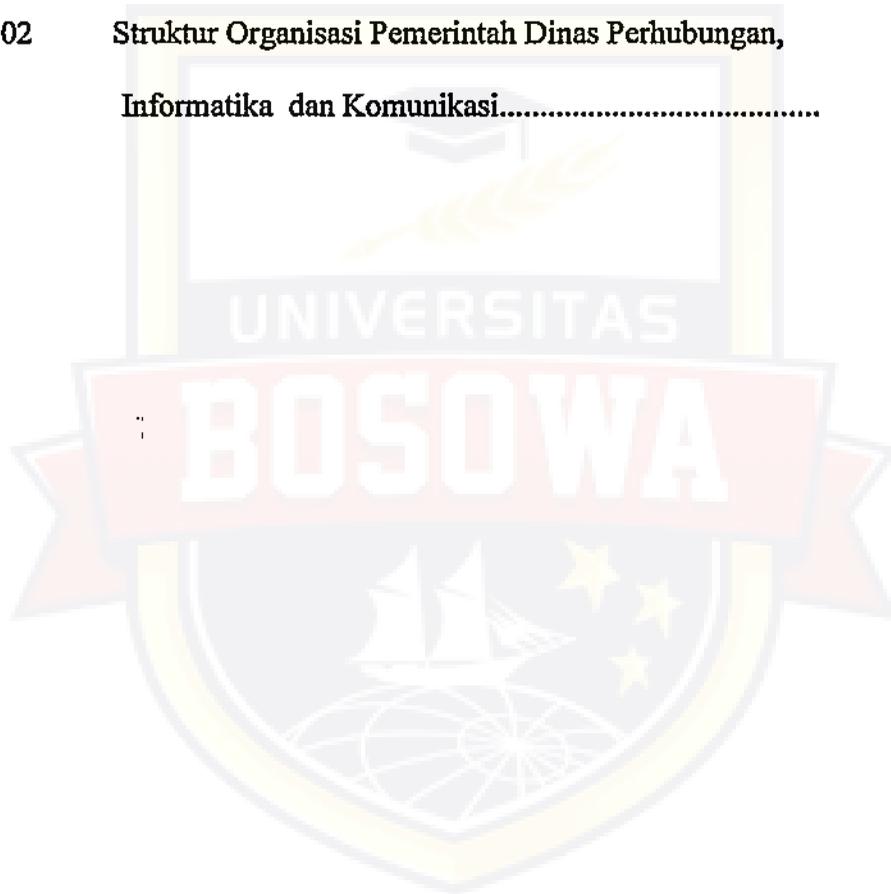
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
Gambar 01	Kerangka Konseptual.....	8
Gambar 02	Struktur Organisasi Pemerintah Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi.....	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan pada semua aspek kehidupan manusia, dimana berbagai permasalahan hanya dapat dipecahkan dengan upaya penguasaan dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain bermanfaat bagi kehidupan manusia, perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke era persaingan global yang semakin ketat. Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, peningkatan SDM merupakan kenyataan yang harus dihadapi dalam menjalani era globalisasi tersebut.

SDM merupakan salah satu faktor kunci dalam pembangunan negara dan bangsa. SDM berkontribusi pada proses pembangunan ekonomi nasional. Harus diakui kontribusi SDM Indonesia tidak menunjukkan signifikansi selama ini dalam membangun bangsa. Sangat disayangkan, kekayaan alam Indonesia yang melimpah ruah dan beraneka ragam tidak dibarengi banyaknya SDM berkualitas. Masih rendahnya SDM inilah menyebabkan Sumber Daya Alam (SDA) belum mampu mensejahterahkan rakyat dan justru SDA kita banyak dikuasai asing.

Rendahnya kualitas SDM diakibatkan kurangnya penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), karena sikap mental dan penguasaan IPTEK yang dapat menjadi subjek atau pelaku pembangunan yang andal. Dalam kerangka globalisasi, penyiapan pendidikan perlu juga disinergikan dengan

tuntutan kompetisi. Oleh karena itu, dimensi daya saing dalam SDM semakin menjadi faktor penting sehingga upaya memacu kualitas SDM melalui pendidikan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan tuntutan yang harus dikedepankan.

Teknologi internet telah merubah gaya hidup masyarakat Indonesia yang primitive menuju masyarakat modern. Internet adalah sebagai jaringan komputer luas dan besar yang mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia, dimana di dalamnya terdapat berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif. Indonesia masih menghadapi kesenjangan digital antara pusat dan daerah, kesenjangan itu bisa dilihat dari masih minimnya infrastruktur informasi dan komunikasi di wilayah timur Indonesia, kondisi geografis negeri ini yang berupa kepulauan menyebabkan akses informasi belum mampu menjangkau seluruh wilayah kepulauan. Selain itu, saat ini layanan informasi di Indonesia juga masih lemah dan minimnya informasi yang bersifat edukatif dengan banyaknya tayangan yang belum mencerdaskan.

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 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 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 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 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.

Program Nasional M-PLIK dicanangkan di 5.748 kecamatan di seluruh Indonesia. Salah satunya di Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat. Kabupaten Manggarai Barat sendiri mendapatkan 5 unit MPLIK yang disebar ke kecamatan yang ada di sana, dan Kecamatan Komodo merupakan salah satu daerah pengoperasian. Mulai tahun 2011 ini, kendaraan Mobile Pusat Layanan

Internet Kecamatan (MPLIK) sudah beroperasi di wilayah Kecamatan Komodo. 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 Komodo untuk bersama-sama memanfaatkan MPLIK sebagai sarana pendukung. Selain itu, keunggulan MPLIK di Kecamatan Komodo ini ialah memfasilitasi keperluan- keperluan semacam sosialisasi di masyarakat yang memerlukan MPLIK.

Namun, pengoperasian MPLIK di Kecamatan Komodo sejauh ini belum dapat dikatakan sukses dikarenakan kondisi kedaerahan yang sulit mengakibatkan MPLIK tidak dapat menjangkau seluruh desa yang ada di Kecamatan Komodo. Sehingga untuk saat ini MPLIK hanya dapat menjangkau lokasi-lokasi umum.. .

Betapa besar harapan pemerintah untuk meminimalkan kesenjangan digital di daerah-daerah pedesaan melalui penyebaran MPLIK sehingga menjadi menarik untuk diketahui seberapa besar efektivitas dari pemanfaatan MPLIK di daerah pedesaan khususnya di Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi pelayanan internet di Kecamatan Komodo?
2. Bagaimana mutu pelayanan internet di Kecamatan Komodo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan implementasi pelayanan internet di Kecamatan Komodo;
- b. Menjelaskan mutu pelayanan internet di Kecamatan Komodo;

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Manfaat dari segi akademis adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis terutama yang berkaitan dengan teori mutu pelayanan publik, khususnya dalam pemanfaatan internet, serta dijadikan bahan referensi bagi mereka yang juga akan melakukan penelitian dibidang sama.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan informasi yang luas bagi masyarakat yang berkaitan dengan pemanfaatan internet. Dengan kata lain, membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya Internet dalam meningkatkan kualitas SDM

D. Kerangka Konseptual

Perkembangan teknologi bidang informasi, berdampak luas pada semua lini kehidupan, termasuk pada masyarakat. Dengan adanya penemuan-penemuan teknologi baru dalam bidang informasi sangat menopang dalam memajukan kualitas sumber daya manusia. Kekayaan akan informasi yang sekarang tersedia di internet telah melampaui harapan, bahkan imajinasi dari penemunya sendiri. Dengan memanfaatkan internet siapapun dapat secara cepat mengakses sumber-



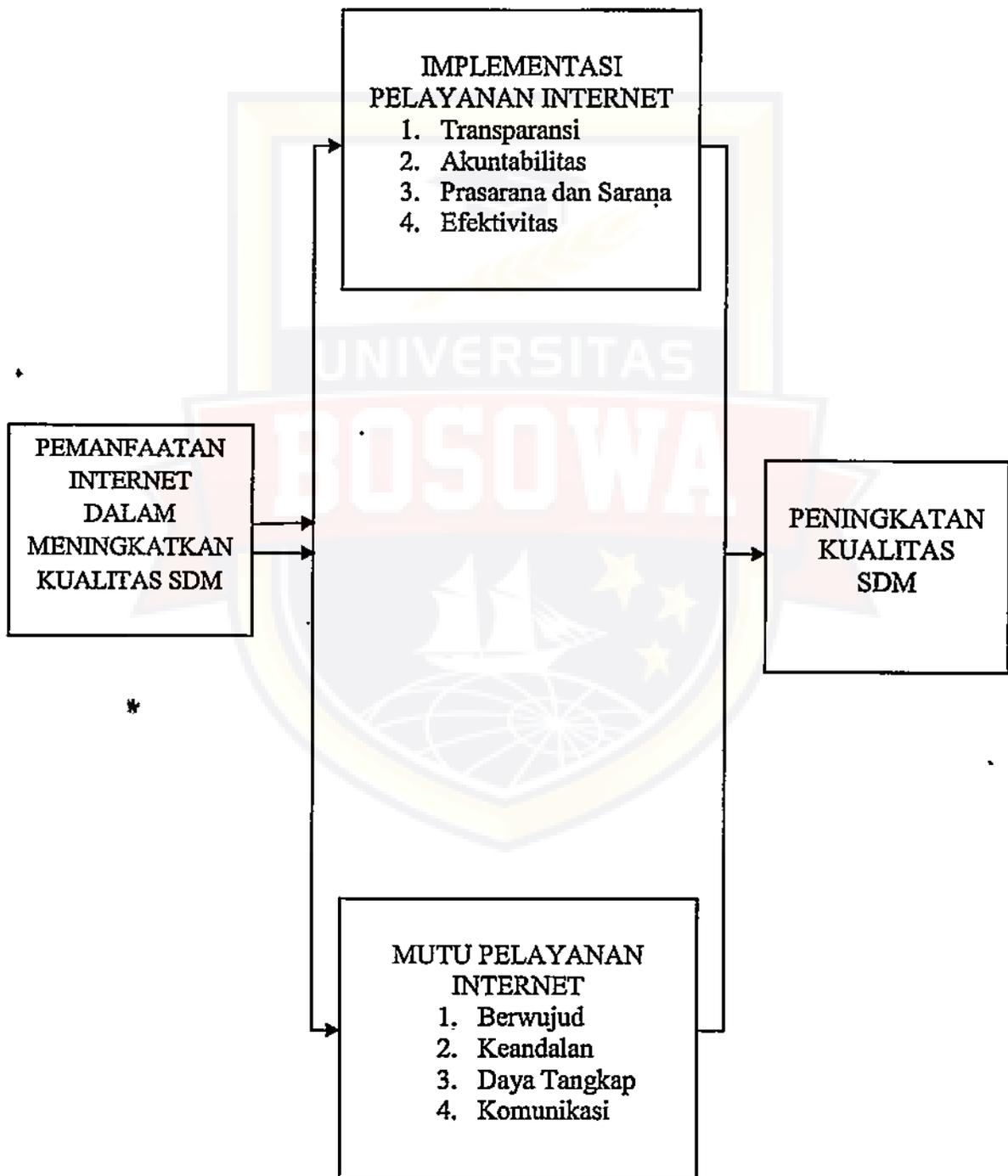
sumber informasi. Selain itu komunikasi baik secara pribadi maupun massal pun dapat dilakukan di mana dan kapan saja hanya dalam hitungan detik. Beragam informasi pun dapat disebar dan diakses dari mana saja di seluruh dunia.

Pemanfaatan internet sangat dibutuhkan. Bahkan, dengan canggihnya ilmu pengetahuan dan teknologi seperti sekarang yang ditandai oleh penggunaan mesin yang dapat menggantikan manusia; pemanfaatan internet telah merupakan tuntutan bagi setiap orang. Internet sebagai media untuk mendapatkan informasi dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, manakala dalam pemanfaatannya didukung oleh implementasi dan mutu pelayanan yang baik, dengan terpenuhinya kedua factor tersebut, maka diharapkan Pemanfaatan internet dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program mobile pusat layanan internet kecamatan (MPLIK) dapat bermanfaat untuk menciptakan masyarakat berkualitas.

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

Gambar 01:

KERANGKA KONSEPTUAL



E. Metodologi Penelitian

1. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Adapun Tipe dan Pendekatan Penelitian yang peneliti gunakan adalah:

- a. Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat orisinil untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.
- b. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan gejala atau keadaan masyarakat Kecamatan Komodo di Kabupaten Barat dalam mengakses internet.

2. 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.

3. 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 Pemanfaatan Internet dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Kecamatan Komodo Kabupten Manggarai Barat yakni:

- a. Masyarakat Kecamatan Komodo selaku pengguna Program MPLIK,
- b. Operator Program MPLIK
- c. Pemerintah Daerah Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi selaku penanggung jawab dalam Pengoperasian MPLIK

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi (pengamatan) yaitu, memperoleh data dan informasi secara langsung pada objek yang akan diteliti
- b. Wawancara (interview) yaitu, cara memperoleh data melalui tanya jawab informan.
- c. Dokumentasi yaitu, mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi, internet maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

5. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul maka perlu dilakukan pengolahan data dengan cara memilih data sesuai dengan sumber data. Adapun data dari hasil observasi disatukan sendiri, demikian pula dengan data dari hasil wawancara. Kemudian, baik data observasi dan data wawancara diseleksi kembali sesuai dengan kebutuhan, data yang tidak dibutuhkan dapat dihilangkan.

Data yang diperoleh di lapangan akan dianalisis secara kualitatif yakni, mengolah data dan informasi sesuai dengan kenyataan yang didapatkan di lokasi penelitian. Analisis yang dimaksud adalah analisis deskriptif, yaitu analisis yang dipakai untuk mendapatkan gambaran rinci tentang obyek penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami isi dalam skripsi, maka peneliti menampilkan sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang berisi; Latar Belakang Masalah, Pokok Masalah, Kerangka Teori sebagai Pisau Analisa, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan,

BAB II Tinjauan Pustaka yang berisi; Pengertian Pemanfaatan, Pengertian Internet, Manfaat Internet, dan Pengertian Kualitas Sumber Daya manusia. Bab ini merupakan pisau Analisa,

BAB III Gambaran Umum Lokasi Penelitian yang berisi; Keadaan Geografis, Keadaan Demografi, Struktur Organisasi Kantor Dinas



Informatika dan Komunikasi Manggarai Barat, dan Potensi Wisata di
Kabupaten Manggarai Barat,

**BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang terdiri dari Implementasi
Pelayanan internet dan Mutu pelayanan internet di Kabupaten
Manggarai Barat**

BAB V Kesimpulan dan Saran



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pemanfaatan

Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna, faedah, laba, untung. Sedangkan pemanfaatan mempunyai arti proses, cara, perbuatan memanfaatkan.

Pengertian pemanfaatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu proses, cara atau perbuatan memanfaatkan sesuatu. Sedangkan menurut Seels and Richey, (1994:14) pemanfaatan adalah aktivitas menggunakan proses dan sumber belajar sistematis dari sumber untuk informasi, proses pemanfaatan media merupakan proses pengambilan keputusan berdasarkan spesifikasi dasar pembelajaran. Internet merupakan bagian dari media computer.

Diantara beragam pengertian diatas dapat disimpulkan ,pemanfaatan internet berarti menjadikan internet yang merupakan media dari computer sebagai proses dan sumber informasi.

B. Internet

1. Pengertian internet

Interconnection network (internet) adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung. Internet berasal dari bahasa latin "inter" yang berarti "antara". Internet merupakan jaringan yang terdiri dari milyaran komputer yang ada di seluruh dunia. Internet melibatkan berbagai jenis komputer serta topology jaringan yang berbeda. Dalam mengatur integrasi dan komunikasi jaringan, digunakan standar protokol internet yaitu

TCP/IP. TCP bertugas untuk memastikan bahwa semua hubungan bekerja dengan baik, sedangkan IP bertugas untuk mentransmisikan paket data dari satu komputer ke komputer lainnya.

Menurut Sidharta (1996) walaupun secara fisik Internet adalah inter koneksi antar jaringan komputer namun secara umum Internet harus dipandang sebagai sumber daya informasi. Isi Internet adalah informasi, dapat dibayangkan sebagai suatu database atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap. Bahkan Internet dipandang sebagai dunia dalam bentuk lain (maya) karena hampir seluruh aspek kehidupan di dunia nyata ada di internet seperti bisnis, hiburan, olah raga, politik dan lain sebagainya.

Sedangkan Menurut Strauss, dkk (2003: 8) Internet adalah seluruh jaringan yang saling terhubung satu sama lain. Beberapa komputer-komputer dalam jaringan ini menyimpan *file*, seperti halaman web, yang dapat diakses oleh seluruh jaringan komputer.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa internet adalah suatu jaringan komunikasi antara komputer yang besar, mencakup seluruh dunia dan berbasis pada sebuah protokol yang disebut TCP / IP. Selain itu, internet dapat disebut sebagai sumber daya informasi yang dapat digunakan oleh seluruh dunia dalam mencari informasi.

2. Dampak Positif dan Dampak Negatif Internet

a. Dampak positif dari internet.

1. Media komunikasi, dimana pengguna internet di seluruh dunia dapat saling berkomunikasi.

2. Media untuk bertukar data dan informasi dengan menggunakan *email, ftp, www*, dan sebagainya.
 3. Media untuk mencari data dan informasi. Jutaan data dan informasi yang tersimpan menjadikan internet perpustakaan terbesar di dunia.
 4. Kemudahan memperoleh informasi. Segala sesuatu yang terjadi di dunia ini dapat dipantau melalui internet.
 5. Media untuk bertransaksi dan berbisnis. Ada banyak peluang bisnis yang bisa dihasilkan dari internet seperti *Google Adsence*.
 6. Media pendidikan jarak jauh. Banyak sekali universitas yang sekarang ini membuka kelas jarak jauh dimana materi kuliah dan kegiatan belajar dilakukan secara online.
- b. Dampak negatif dari internet.
1. Pornografi. Anggapan yang mengatakan bahwa internet identik dengan pornografi memang tidak salah. Banyak sekali konten-konten semacam ini bertebaran dan memberikan dampak yang kurang baik bagi yang mengaksesnya, terutama kalangan anak-anak.
 2. Internet juga banyak berisi konten-konten yang terkait kekejaman dan kesadisan (*violence and gore*). Konten seperti ini biasanya banyak digunakan oleh pemilik situs demi mendongkrak penjualan situs.
 3. Penipuan. Modus penipuan melalui internet sudah sering kali kita dengar. Internet memang bisa dijadikan media untuk melakukan tidak kejahatan semacam ini.

4. Pencurian. Internet merupakan media yang memberikan kemudahan untuk transaksi online karena sifatnya yang real-time (langsung), misalnya berbelanja menggunakan kartu kredit. Para penjahat dapat menemukan celah kelemahan saat transaksi untuk menguras isi kartu kredit tanpa sepengetahuan pemiliknya.
5. Perjudian. Para penjudi tidak harus pergi ke tempat judi untuk melakukan kegiatan dan keinginannya. Yang perlu dilakukan hanyalah mengunjungi situs-situs perjudian

3. Manfaat Internet

Secara garis besar, teknologi internet memiliki beberapa fungsi pokok, yakni sebagai berikut

a. Sumber informasi

Ada banyak informasi yang bisa kita dapatkan dari layanan teknologi internet. Misalnya informasi bisnis, hobi, belanja, wisata, agama, politik, budaya dan segala macam segmentasi kehidupan, seluruh informasi yang beragam dapat kita temukan di internet. Informasi ini dapat bersifat pribadi, kelompok maupun negara. Keberadaan nilai informasi yang ada di layanan internet bersifat cepat dan aktual, tidak terhalang pada batas jarak dan waktu. Seluruh pengguna internet bisa mengakses informasi apapun, kapanpun dan dimanapun.

b. Sarana komunikasi

Pengertian internet menurut para ahli secara spesifik banyak yang menekankan pada pengertian teknologi internet dalam konteks perannya

sebagai alat komunikasi. Kehadiran internet yang mengkombinasikan audio visual sebagai bentuk komunikasi menjadi pilihan banyak orang untuk berkomunikasi secara mudah dan aman melalui internet dengan orang yang ada di berbagai penjuru dunia. Tidak seperti layanan teknologi lain, tarif internet sama sekali tak dibatasi oleh jarak. Kemudahan bentuk komunikasi ini kian banyak dimanfaatkan oleh manusia untuk memperlancar aktivitas kehidupan mereka, seperti dalam menjalankan aktivitas bisnis maupun belajar mengajar.

c. Sarana berbagi secara gratis

Layanan *download* dan *upload* secara mudah di internet menjadikan teknologi ini tak hanya bermanfaat sebatas pada penerimaan informasi semata. Tapi pengguna secara lebih konkrit juga berkesempatan mendapatkan aneka macam oleh-oleh file download seperti; mp3, film, gambar, video, *software*, *E-Book*, buku panduan dan sebagainya. Banyak orang yang berjam-jam menghabiskan waktu online di internet oleh karena fungsi internet yang satu ini.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang

pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sedangkan menurut Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

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.

Dwiyanto (2005:141-145) 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 menurut Sinambela (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.

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.

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:

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi,

5. Keamanan,
6. Tanggungjawab;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;
8. Kemudahan Akses;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;
10. Kenyamanan

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 pelaksanan;
- 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.

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar orang membicarakan masalah kualitas, kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Kepuasan merupakan satu kata yang cukup representatif ketika kita berbicara tentang mutu atau kualitas. Mutu adalah barang atau jasa yang memiliki nilai sangat bagus dan berharga. Secara fisik barang yang bermutu dicerminkan dengan kata-kata baik, indah, benar, istimewa, dan lain sebagainya. Dalam sebuah organisasi nonprofit biasanya mutu dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh seseorang atau sebuah organisasi sehingga pelanggan merasa puas, tanpa adanya keluhan atas pelayanan yang didapat dari organisasi tersebut.



Meskipun tidak ada defenisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari defenisi-defenisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha mamenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Menurut Triguno, (1997:76) yang mengatakan bahwa kualitas adalah suatu standart yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Dengan demikian, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Sementara menurut Supranto, (2001:06) sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Setiap orang dapat mengartikan mutu sesuai persepsi masing-masing. Hal ini dikarenakan mutu belum memiliki arti yang tetap sehingga para pakar masih mengartikan kualitas sesuai persepsi dan bidangnya. Berikut

merupakan beberapa pengertian kualitas berdasarkan kriteria yang berbeda-beda

1. Melebihi dari yang dibayangkan atau diinginkan
2. Kesesuaian antara keinginan dan kenyataan pelayanan
3. Sangat cocok dalam pemakaian
4. Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus
5. Dari awal tidak ada kesalahan
6. Membanggakan dan membahagiakan pelanggan
7. Tidak ada cacat atau rusak

2. Dimensi Kualitas

Menurut pandangan Juran (2001:93) tentang dimensi kualitas yang cukup komplit, yaitu:

1. Rancangan (*design*), sebagai spesifikasi produk.
2. Kesesuaian (*conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dan penyampaian produk aktual.
3. Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek kedapatdipercayaan serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan.
4. Keamanan (*safety*), aman dan tidak membahayakan konsumen.
5. Guna praktis (*fielduse*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen

Dalam organisasi nonprofit seperti dalam industri jasa semisal bank dan pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu kualitas penyelenggaraan dalam industri jasa tersebut

- a. keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- b. daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.
- d. empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.

Kelima dimensi di atas berdasarkan tingkatan relatifnya di mata pelanggan. Pelanggan menggunakan dimensi-dimensi tersebut untuk menilai kualitas jasa pada sebuah organisasi pendidikan. Ini hanya salah satu gambaran mutu dalam sebuah organisasi.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Harbani (2007:134) menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Menurut Lijan (2006:6)

mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan;
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. **Kesamaan Hak**, yaitu pelanggan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

Zethaml (dalam Widodo, 2001) mengemukakan tolok ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sepuluh dimensi yaitu:

- a. **Tangible**, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. **Reliability** terdiri kemampuan unit dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan tepat
- c. **Responsiveness**, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan

- d. **Communication**, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- e. **Competence**, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
- f. **Courtesy**, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta melakukan kontak hubungan pribadi
- g. **Credibility**, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- h. **Security**, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- i. **Access**, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- j. **Understanding the customer**, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

E. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang terpenting dalam suatu perusahaan, merekalah yang menentukan maju mundurnya suatu perusahaan, dengan memiliki tenaga kerja yang terampil serta motivasi tinggi, perusahaan telah mempunyai aset yang sangat mahal, yang sulit dinilai dengan uang. Oleh karena itu sebuah perusahaan perlu mengadakan perencanaan dan pengelolaan karyawan yang baik terhadap yang sudah ada maupun untuk karyawan yang akan datang

Menurut M.T.E. Hariandja (2002:2) Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi

Sedangkan menurut Hasibuan (2003:244) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan tolok ukurnya Intelegence Quotient (IQ) dan Emotion Quality (EQ).

F. Implementasi

Impelentasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix.

Menurut Usman (2002:70) Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi

bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Sedangkan menurut Setiawan (2004:39) Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi yaitu merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek berikutnya yaitu kurikulum.

G. Program MPLIK

Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) merupakan program Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo RI), dengan tujuan mendukung perluasan layanan akses internet bagi masyarakat luas dan sebagai percepatan peningkatan keterjangkauan pemerataan layanan serta pemanfaatannya untuk tujuan peningkatan kecerdasan dan kesejahteraan masyarakat khususnya di wilayah kecamatan. Program ini dimulai sejak tahun 2010 di mana pembiayaannya bersumber pada dana *Universal Service Obligation* (USO) yang merupakan dana kontribusi dari para penyelenggara layanan telekomunikasi operator) sebesar 1,2 persen dari pendapatan kotor penyelenggaraan telekomunikasi.

Implementasi program ini menggunakan model kontrak *Nett Contract* yakni pemerintah membeli layanan dengan harga sebagian biaya produksi sesuai dengan estimasi besaran defisit. Melalui skema itu, risiko defisit dari penyelenggaraan menjadi tanggungan operator. Untuk kompensasinya, pendapatan operasi menjadi hak operator. Apabila pendapatan operasi lebih rendah dibandingkan biaya pembelian, defisit ditanggung operator. Sedangkan prinsip model kerjasamanya yaitu *The Lowest Subsidy, Affordability* dan *Sustainability*.

Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI) Kemkominfo RI memberikan uang muka kepada pemenang lelang (penyedia jasa). Selanjutnya, pihak penyedia jasa akan membayarnya dengan cara BP3TI mengurangi uang sewa kepada pihak

penyedia, setelah program dinyatakan berjalan. Kinerja MPLIK merujuk pada *Service Level Agreement* (SLA) antara BP3TI dengan pemang tender (penyedia jasa).

Infrastruktur dan sarana pendukung MPLIK, yaitu :

1. Kendaraan Moda Transportasi Darat
2. Komputer terdiri dari :
 - a. 1 (satu) Komputer sebagai Server;
 - b. 6 (enam) Personal Komputer berupa Laptop/notebook sebagai Client.
 - c. Sistem Operasi/OS (operating system) berlisensi untuk server dan client minimal 2 (dua) berbasis open sources.
 - d. Aplikasi perkantoran standard untuk client minimal 2 (dua) berbasis open sources.
 - e. Aplikasi Perhitungan Biaya Pemakaian (Billing System), pada server.
 - f. Anti virus, pada server dan client
3. 1 (satu) perangkat yang memiliki Fungsi Routing;
4. 1 (satu) Switch hub 8 port dan 1 (satu) Wireless access point;
5. 1 (satu) set perangkat media transmisi menggunakan spectrum frekuensi radio;
6. Catudaya
 - a. 1 (satu) Generator Listrik;
 - b. 1 (satu) UPS 1500 KVA.
7. 1 (satu) layar LCD TV 32 inci;



8. 1 (satu) DVD Player dan home theatre system;
9. 1 (satu) Pengeras Suara
10. 1 (satu) GPS;
11. 1 (satu) Rambu Penunjuk Lokasi Fasilitas M-PLIK, yang bersifat mobile atau mudah terpasang;
12. Meubeler dan Pendukung lainnya :
 - a. 1 (satu) Meja dan kursi untuk Server;
 - b. 6 (enam) Kursi yang memadai untuk 5 (lima) Client atau lebih;
 - c. 2 (dua) tenda peneduh/kanopi seukuran bidang mobil.

Hubungan Penyedia Jasa, Mitra Penyedia Jasa Dan Pemerintah Daerah

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 :

1. Penyerahan MPLIK ke Pemda atau Mitra adalah:
 - a. 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;

- b. 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);
2. Mekanisme kerjasama pengoperasian dan pemeliharaan MPLIK antara Penyedia dan Pemda :
- a. Pengoperasian dan pemeliharaan MPLIK menjadi tanggung jawab Penyedia Jasa dengan mitranya.
 - b. Pemda memberikan kemudahan yang terkait dalam proses pengoperasian MPLIK antara lain:
 1. Perijinan, khususnya ijin beroperasi dimana MPLIK memberikan layanan; izin reklame; dan perijinan lainnya yang terkait;P
 2. Proses KIR pada kendaraan MPLIK;
 3. Membantu proses penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan keberadaan layanan MPLIK;
 4. Membantu mempublikasikan jadwal rute dan frekuensi dari pergerakan MPLIK di wilayah layanannya.
3. Penentuan utama lokasi MPLIK:
- a. Penentuan penempatan lokasi MPLIK menjadi kewenangan dari Penyedia Jasa sebagaimana tercantum dalam kontrak;
 - b. Harus di lokasi keramaian masyarakat seperti antara lain sekolah, kantor pos, puskesmas, dan fasilitas-fasilitas umum lainnya;

- c. Dalam hal lokasi keramaian sudah terdapat PLIK yang bersifat tetap, Penyedia Jasa tidak diperbolehkan beroperasi di lokasi tersebut, kecuali:
1. Lokasi keramaian tersebut dinilai oleh Penyedia Jasa masih memiliki *demand* (permintaan) yang tinggi sementara PLIK yang bersifat tetap tidak dapat memenuhi *demand* tersebut;
 2. Pengelola PLIK tersebut tidak berkeberatan MPLIK beroperasi di lokasi tersebut.
4. Pergerakan MPLIK (Rute dan Frekuensi) di setiap kecamatan :
- a. Penyedia Jasa diberikan kewenangan untuk menentukan rute dan frekuensi pergerakan MPLIK yang disesuaikan dengan rasio jumlah MPLIK dan jumlah kecamatan di masing-masing wilayah;
 - b. 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.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis

1. Letak Geografis

Kabupaten Manggarai Barat terletak pada bagian paling barat pulau Flores di Propinsi Nusa Tenggara Timur. Kabupaten Manggarai Barat merupakan wilayah administratif yang tergolong baru. Sebelumnya merupakan bagian dari wilayah administratif Kabupaten Manggarai. Ibu Kota Kabupaten Manggarai Barat adalah Labuan Bajo.

Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Manggarai Barat adalah sebagai berikut:

- a. Daerah bagian Utara berbatasan dengan Laut Flores,
- b. Daerah bagian Barat berbatasan dengan Selat Sape,
- c. Daerah bagian Timur berbatasan dengan Kabupaten Manggarai,
- d. Daerah bagian Selatan berbatasan dengan Laut Sawu.

2. Luas Kabupaten Manggarai Barat

Luas wilayah Kabupaten Manggarai Barat adalah 9.450 km² yang terdiri dari wilayah daratan seluas 2.947,50 km² dan wilayah lautan 7.052,97 km². Kabupaten Manggarai Barat terdiri dari 10 Kecamatan, yaitu Kecamatan Komodo, Kecamatan Sano Nggoang, Kecamatan Mbeliling, Kecamatan Boleng, Kecamatan Kuwus, Kecamatan Lembor, Kecamatan Lembor Selatan, Kecamatan Welak, Kecamatan Ndosso dan Kecamatan Macang Pacar.

Kabupaten Manggarai Barat saat ini terbagi dalam 10 kecamatan, 116 desa dan 5 kelurahan, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Kecamatan Komodo, ibukota Labuan Bajo. Memiliki 14 desa, 2 kelurahan;
- b. Kecamatan Boleng, ibukota Terang. Memiliki 9 desa;
- c. Kecamatan Sano Nggoang, ibukota Werang. Memiliki 11 desa;
- d. Kecamatan Mbeliling, ibukota Wersawe. Memiliki 13 desa;
- e. Kecamatan Lembor, ibukota Waenakeng. Memiliki 10 desa, 1 kelurahan;
- f. Kecamatan Welak, ibukota Orong. Memiliki 11 desa;
- g. Kecamatan Lembor Selatan, ibukota Lengkong Cepang. Memiliki 10 desa;
- h. Kecamatan Kuwus, ibukota Golowelu. Memiliki 15 desa, 2 kelurahan;
- i. Kecamatan Ndosu, ibukota Ndosu. Memiliki 10 desa;
- j. Kecamatan Macang Pacar, ibukota Bari. Memiliki 13 desa.

B. Keadaan Demografi

1. Keadaan Penduduk

Jumlah Penduduk Kabupaten Manggarai Barat sebanyak 216.448 jiwa yang mendiami 10 wilayah kecamatan baik di daratan bagian barat Pulau Flores maupun yang mendiami pulau-pulau kecil. Menurut data BPS, jumlah penduduk Kabupaten Manggarai Barat pada tahun 2011 berjumlah 229.860 jiwa. Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Lembor sebanyak 47.353 jiwa, atau sebesar 20,60 % dari total penduduk kabupaten. Sedangkan

jumlah penduduk terkecil terdapat di Kecamatan Boleng sebanyak 17.336 jiwa, atau sebesar 7,54 % dari total penduduk kabupaten.

Jumlah penduduk laki-laki tidak jauh berbeda dengan penduduk perempuan, yaitu sebanyak 115.734 jiwa penduduk laki-laki dan 114.126 jiwa penduduk perempuan. Jumlah rumah tangga sebanyak 50.487. Konsentrasi terbanyak terdapat di Kecamatan Lembor sebanyak 11.884 dan yang paling sedikit terdapat di Kecamatan Boleng sebanyak 4.067. Menurut golongan umur, presentase penduduk terbesar terdapat pada penduduk dengan usia antara 15 sampai 49 tahun sebesar 46,86 % dan terkecil terdapat pada golongan usia 65 tahun keatas sebesar 3,71 %.

2. Pendidikan

Jumlah Sekolah Dasar/MI negeri dan swasta di Kabupaten Manggarai Barat sebanyak 245 sekolah dengan jumlah guru 2.701 orang dan murid sebanyak 45.016 orang. Rata-rata jumlah guru per sekolah sebanyak 11,02. Sementara rata-rata jumlah murid per sekolah sebanyak 183,74.

Pada tingkat Sekolah Menengah Tingkat Pertama (SMTP) Umum/MTS negeri dan swasta sebanyak 54 sekolah dengan jumlah guru sebanyak 826 orang dan jumlah murid sebanyak 13.528 orang. Rata-rata jumlah guru per sekolah sebanyak 15,30 dan rata-rata jumlah murid per sekolah sebanyak 250,52.

Pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA)/MA Negeri sebanyak 11 sekolah dengan jumlah guru sebanyak 272 orang dan jumlah murid 2.212

orang. Rata-rata jumlah guru per sekolah sebanyak 27,73 dan rata-rata jumlah murid per sekolah sebanyak 201,09.

Pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA)/MA Swasta sebanyak 7 sekolah dengan jumlah guru sebanyak 133 orang dan jumlah murid sebanyak 1.652 orang. Rata-rata jumlah guru per sekolah sebanyak 19 orang dan rata-rata jumlah murid per sekolah sebanyak 236 orang.

Untuk tingkat Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) sebanyak 4 sekolah dengan jumlah guru sebanyak 116 orang dan jumlah murid sebanyak 1.364 orang. Rata-rata jumlah guru per sekolah sebanyak 29 orang dan rata-rata jumlah murid per sekolah sebanyak 341 orang.

Selain itu juga terdapat SMK PELAYARAN sebanyak 1 buah dengan jumlah guru sebanyak 14 orang dan jumlah murid sebanyak 14 orang.

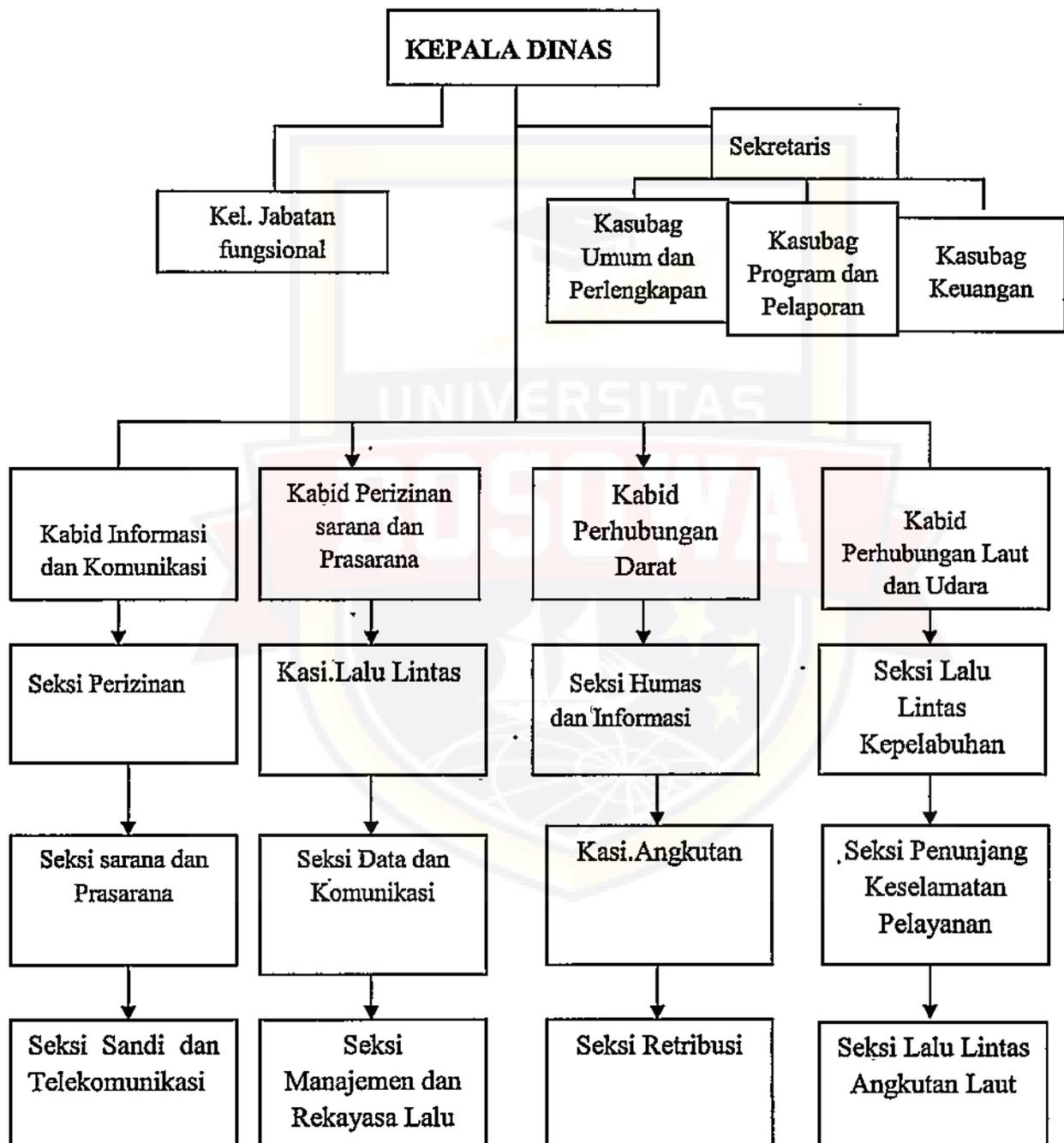
C. Struktur Organisasi

Pembangunan bidang komunikasi dan informatika yang merupakan bagian integral dari pembangunan Nasional perlu dilakukan secara terencana dan terpadu agar dapat dilakukan secara optimal, efektif, efisien serta tepat sasaran.

Bidang Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas melaksanakan pembinaan pengendalian, pengawasan, pengelolaan, pemberian ijin dan mengkoordinasikan kegiatan usaha per posan, telekomunikasi dan informatika.

Merujuk pada ketentuan tersebut, pemerintahan Kabupaten Manggarai Barat menetapkan struktur organisasi Dinas Informasi dan Komunikasi sebagai berikut:

Gambar 02: Struktur Organisasi Pemerintah Dinas Perhubungan,
Informatika dan Komunikasi



D. Potensi Wisata

Pulau Komodo dikenal sebagai habitat asli hewan komodo. Pulau ini juga merupakan kawasan Taman Nasional Komodo yang dikelola oleh Pemerintah Pusat. Pulau Komodo berada di sebelah barat Pulau Sumbawa, yang dipisahkan oleh Selat Sape. Di Pulau Komodo, hewan komodo hidup dan berkembang biak dengan baik. Tahun 2008, di pulau ini hanya terdapat sedikitnya 1200 ekor komodo. Ditambah dengan pulau lain, seperti Pulau Rinca sehingga jumlah mereka keseluruhan menjadi sekitar 2500 ekor.

E. Industri

Kegiatan industri yang ada di Kabupaten Manggarai Barat terdiri dari kegiatan aneka industri dan kerajinan rakyat atau industri kecil dengan pemasaran masih berskala lokal. Untuk mengatasi hal ini diperlukan campur tangan pemerintah dalam membimbing industri kecil menengah berupa modal dan pelatihan agar dapat ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitas hasil industri, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan pengusaha kecil dan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Industri yang ada di Kabupaten Manggarai Barat berupa industri pengolahan meliputi industri pengolahan tanah liat, barang-barang dari semen, anyaman inke dari lidi), industri pengupasan/pembersihan kopi, sutera alam, hasil pertanian/agro industri, usaha pande besi, industri furniture dari kayu, rotan dan bambu, industri batu akik, industri pengolahan kayu, tenun ikat, tahu, tempe dan minyak kelapa.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Internet di Kecamatan Komodo

Indonesia sebagai Negara kepulauan tentu mengalami berbagai kendala dalam mendistribusikan bantuan ke daerah-daerah. Namun pelayanan terhadap masyarakat menjadi tanggung jawab utama pemerintah pusat maupun daerah. Kebutuhan masyarakat pun bermacam-macam seperti sandang, pangan, papan, serta informasi. Berbagai media telah mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, seperti radio, koran, televisi, majalah serta internet. Beberapa dari media tersebut sudah dapat menjangkau masyarakat di daerah, namun dalam hal ini media internet masih minim digunakan oleh masyarakat didaerah terpencil. Pemerintah diwakili oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) melaksanakan program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (M-PLIK) yang merupakan amanat dari pasal 5 peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI No. 48/PER/M.KOMINFO/11/2009 tentang penyedia jasa akses internet pada wilayah pelayanan universal telekomunikasi Internet kecamatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI No. 19/PER/M.KOMINFO/12/2010.

Fungsi dan tujuannya adalah melayani masyarakat umum yang berada di daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau oleh fasilitas internet. MPLIK ini sinergi kegiatan Program KPU/USO dengan *Community Access Point (CAP)*, yang ditargetkan oleh Penyedia sebanyak 1.907 MPLIK yang nantinya akan

tersebar diseluruh wilayah Indonesia. 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.

Kecamatan Komodo adalah salah satu daerah yang masuk dalam program ini. Kecamatan Komodo terdiri dari 17 Desa dan 2 kelurahan dan beribu kota di Labuan Bajo. Secara geografis sebelah utara Kecamatan Komodo berbatasan dengan Laut Flores, sebelah selatan berbatasan dengan Laut Sawu, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Boleng dan Kecamatan Sano Nggoang dan sebelah barat berbatasan dengan Selat Sape. Luas wilayah Kecamatan Komodo adalah 70.689 km persegi dengan jumlah penduduk 46.262 jiwa dengan ibukota kecamatan adalah Labuan Bajo (Badan Pusat Statistik Manggarai Barat, Sosial dan Kependudukan Kecamatan Komodo, 2014)

Kecamatan Komodo merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang telah banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara maupun domestik, maka sangat dibutuhkan kemudahan mengakses informasi. Kecamatan Komodo sangat terbantu dengan adanya Program M-PLIK. Implementasi program ini adalah dengan diadakannya Mobil layanan internet yang disebar di beberapa desa di Kecamatan. Adanya mobil tersebut sangat membantu anak-anak dan orang

dewasa untuk saling berinteraksi melalui media internet. (Badan Pusat Statistik Manggarai Barat, 2014)

Provinsi NTT mendapatkan bantuan dari Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) berupa 75 unit mobil internet. Bantuan tersebut bersumber dari APBN tahun anggaran 2011. Bantuan MPLIK tersebut sudah mulai diberikan kepada kabupaten/kota. Kabupaten yang sudah menerima bantuan tersebut, yakni Kabupaten Belu sebanyak 8 unit, Kabupaten Kupang mendapat 4 unit, Kota Kupang 5 unit, Sikka 5 unit, TTU 2 unit, sabu Raijua, Rote Ndao, Alor, Flores Timur dan Lembata masing-masing 3 unit, Ngada 4 unit, Manggarai Barat 5 unit, manggarai Timur 2 unit dan Nagekeo 2 unit. Penyebaran mobil PLIK tersebut disesuaikan dengan kondisi daerah masing-masing, yakni mempertimbangkan daerah kepulauan dan daerah perbatasan. Oleh karena itu, jumlah mobil untuk setiap kabupaten tidak sama (Badan Pusat Statistik Provinsi NTT, 2014)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa Kabupaten Manggarai Barat memiliki 5 unit MPLIK yang tersebar di Kecamatan Komodo dan masih aktif sampai sekarang. Dalam implementasi internet melalui Program Mobile Pusat Internet Kecamatan (MPLIK) Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat, implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Untuk mencapai hasil dalam implementasi di dukung Transparansi, Akuntabilitas, Prasarana dan sarana, Efektivitas.

1. Transparansi

Era keterbukaan informasi yang di dorong oleh perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadikan dunia seakan tidak mengenal batas wilayah. Manusia dengan cepat dan mudah mengakses informasi yang diperlukan. Kondisi ini jika tidak di imbangi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memilih dan memilah informasi yang tersedia secara transparan berdampak pada kontra produktif dalam kerangka pembangunan di segala bidang.

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Penggunaan internet merupakan salah satu alat bantu, sehingga kebutuhan masyarakat dapat berjalan lebih efisien. implementasi pelayanan internet yang transparan, yaitu pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan menyediakan informasi tanpa batas waktu, masyarakat bisa mengakses informasi melalui internet tanpa harus secara fisik datang ke tempat atau lokasi penyimpanan informasi. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat telah mendapat tanggapan positif dari pemerintah, terbukti dengan telah dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* Indonesia.

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



Menurut informan (masyarakat) Pak Huber (35 Tahun) menyatakan bahwa:

“pelayanannya sudah baik, tidak ada diskriminasi dalam memberikan layanan, kamipun tidak mengalami kesulitan dalam mengakses informasi mengenai pergerakan MPLIK”. (hasil wawancara 12 September 2014)

Hal tersebut dibenarkan oleh informan (masyarakat) Pak Theo (35 Tahun) yang menyatakan bahwa:

“Layanan yang kami dapatkan sama, semua pelanggan mendapatkan hak sama dalam mengakses internet, tersedia pula aplikasi web digunakan pemda untuk pelayanan, penempatan lokasi MPLIK mudah dijangkau oleh masyarakat”. (hasil wawancara 12 September 2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan program MPLIK ini sudah dapat dikatakan tercapai dikarenakan pelayanan yang terbuka sehingga memudahkan masyarakat pengguna untuk mendapatkan informasi. Adapun beberapa kendala di lapangan, masyarakat berharap akan adanya perbaikan. Berikut akan dipaparkan harapan masyarakat Kecamatan Komodo akan program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut informan (masyarakat) Ibu Marthina (30 Tahun) menyatakan bahwa:

“MPLIK yang ada disini, sangat membantu kami, hanya saja kondisi local yang sulit, sedikit memberatkan kita disini sebagai pengguna, berharap ada kebijakan yang baik dari pemerintah untuk

memperbaikinya, agar lebih banyak lagi yang menggunakan MPLIK". (hasil wawancara 12 September 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek transparansi sudah tercapai.

Program MPLIK ini dilihat dari keterbukaan dalam mengelola dapat dikatakan tercapai. akses bebas masyarakat, non diskriminatif dan bersikap jujur dalam memberikan pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses internet. Transparan merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil, terciptanya keterbukaan dalam memperoleh informasi bagi publik dapat memberikan dampak positif bagi kehidupannya

2. Akuntabel

Akuntabilitas secara harfiah dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accoutability* yang diartikan sebagai yang dapat dipertanggung jawabkan. Atau dalam kata sifat disebut sebagai *accountable*. Berkaitan dengan pelayanan publik dalam implementasi internet akuntabel diartikan pertanggung jawaban orang kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan dan bawahan) maupun lingkungan masyarakat.

Akuntabel dalam pelayanan publik merujuk pada kewajiban untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dan diterima dalam kerangka kerja otoritas dan sumber daya yang tersedia. Akuntabilitas administrative merupakan salah satu dimensi yang merujuk pada pelayan publik, khususnya

para direktur, kepala departemen, dinas, atau instansi, serta para manajer perusahaan milik negara.

Berikut akan dipaparkan persepsi Pemda Kecamatan Komodo selaku penanggungjawab program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut informan (Seksi Data Infokom) Pak Joni (30 Tahun) menyatakan bahwa:

“sejauh ini pengoperasian MPLIK tidak ada masalah. Biaya operasional MPLIK sepenuhnya di tanggung penyedia jasa PT. Wira Eka Bakti (WEB), ini merupakan kesepakatan bersama antara penyedia jasa dengan Organisasi Masyarakat Setempat (OMS) sebagai pengelola MPLIK”. (hasil wawancara 10 September 2014)

Hal tersebut dibenarkan oleh (Kabid Infokom) Pak Yuven (37 Tahun) menyatakan bahwa:

“pengeluaran anggaran oleh penyedia jasa di antaranya honor operator dan biaya bahan bakar, dari sisi pemeliharaan MPLIK di lakukan oleh OMS di antaranya perekurutan operator/sopir. sementara laporan hasil kegiatan MPLIK dilaporkan ke pemda sekaligus tembusan ke penyedia Jasa”. (hasil wawancara 10 September 2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan program MPLIK ini sudah dapat dikatakan tercapai dikarenakan. Berikut akan dipaparkan harapan Pemda Kecamatan Komodo akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Informan (Seksi Data Infokom) Pak Joni (30 Tahun) menyatakan bahwa:

“kerjasama penyedia jasa dengan mitranya dalam menjalankan Program MPLIK sudah berjalan baik, sehingga tidak ada kendala dalam pengoperasian MPLIK”. (hasil wawancara 10 september 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek akuntabilitas sudah tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat dilihat bahwa aspek Akuntabilitas mengenai pertanggungjawaban Program oleh Penyedia Jasa sehingga Operator tidak mengalami kesulitan dalam beroperasi, hasil wawancara di atas juga memperlihatkan bahwa aspek akuntabilitas mengenai kesepakatan kerja antara ke 2 belah pihak, yaitu Penyedia Jasa dan Mitranya berjalan baik, semuanya memudahkan dalam berjalannya Program MPLIK ini.

Akuntabilitas merupakan adanya pertanggungjawaban dari Penyedia Jasa terhadap Program MPLIK di Kecamatan Komodo, keputusan dan kebijakan dalam pelaksanaannya dan tanggung jawab pengelola MPLIK mengenai pengelolaan kegiatan dan laporan hasil kegiatan MPLIK. hal ini berarti tidak ada kendala dalam pengoperasian MPLIK. Akuntabilitas disini merupakan bagaimana pertanggungjawaban Penyedia Jasa dalam pengoperasian MPLIK yang merupakan kewajibannya untuk membiayai kegiatan MPLIK . Semakin baik manajemen dalam pelaksanaan MPLIK semakin tinggi hasil yang di dapatkan

3. Prasarana dan Sarana

Sarana prasarana merupakan faktor penting dalam implementasi pelayanan internet. Pembangunan sarana dan fasilitas internet yaitu tersedianya ruangan internet dan jaringan internet yang dapat diakses secara murah dan mudah oleh masyarakat.

Mobile PLIK (MPLIK) merupakan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat bergerak untuk akses internet yang sehat, aman, cepat dan murah. Untuk melayani daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau akses informasi dan internet diperlukan Infrastruktur dan sarana pendukung MPLIK.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya, sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti mobil, computer, laptop, meja, kursi dan mesin-mesin pendukung lainnya sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti jalan raya, lahan, dan tanah. Sarana dan prasarana juga mempunyai arti dan maksud yang sama dalam pelayanan publik. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan setiap organisasi dimanapun dalam menyelenggarakan kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana dan prasarana, mustahil tujuan akan

dicapai. Demikian halnya MPLIK, tempat berlangsungnya kegiatan masyarakat dalam mengakses internet yang juga sangat memerlukan sarana dan prasarana MPLIK.

Penyelenggaraan Program MPLIK di Kecamatan Komodo menunjukkan bahwa Prasarana dan sarana MPLIK sudah tercapai. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut Informan (siswa) Iwan (16 Tahun) menyatakan bahwa:

“fasilitas MPLIK disini sudah lengkap, tersedia 6 personal komputer berupa Laptop, dilengkapi dengan Aplikasi biaya pemakaian sehingga tidak ada kecurangan dalam pemakaian”.
(hasil wawancara 13 september 2014)

Lebih lanjut wawancara dengan informan (masyarakat) Pak Theo (35 Tahun) menyatakan bahwa:

“banyak fasilitas sebagai penunjang kegiatan kami, seperti Hiburan berupa TV, 6 kursi yang memadai, ditambah tenda peneduh yang digunakan untuk menambah suasana jadi menyenangkan sehingga memberi semangat dan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan, hanya saja listriknya sering mati, sehingga sedikit mengganggu dalam pemakaian”. (hasil wawancara 13 September 2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan tercapai dikarenakan telah memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pengguna. Adapun beberapa kendala dilapangan, masyarakat berharap akan adanya perbaikan. Berikut akan

dipaparkan harapan masyarakat Kecamatan Komodo akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut informan (siswa) Mega (14 Tahun) menyatakan bahwa:

“Fasilitas mobil ini sudah bagus, ada baiknya jika listriknya tidak mati-mati lagi, agar tidak terganggu saat menggunakan layanan ini”. (hasil wawancara 13 september 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan dilapangan, dapat diketahui bahwa aspek Prasarana dan sarana sudah tercapai.

Program MPLIK ini dilihat dari tersedianya fasilitas internet dapat dikatakan tercapai. Tersedianya computer, Aplikasi Perhitungan biaya pemakaian, dan sarana pendukung lainnya seperti TV, kursi, tenda peneduh yang mampu menciptakan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna. Adapun Prasarana dan sarana sangat penting dalam kegiatan masyarakat dalam mengakses internet, tanpa fasilitas yang memadai segala kegiatan tidak akan tercapai dengan maksimal.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan wujud dari kemampuan untuk mendayagunakan sesuatu secara tepat sesuai dengan standar yang jelas dan dapat diterima secara universal. Dalam konteks ini efektivitas menunjukkan taraf mencapai tujuannya secara ideal, tarap efektivitasnya dapat dinyatakan dengan ukuran-ukuran yang agak pasti. Pandangan ini memfokuskan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai suatu tujuan dengan ukuran yang pasti.

Efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

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

Menurut Informan (siswa) Erang (16 Tahun) menyatakan bahwa:

“keberadaan kendaraan MPLIK di sini, sangat membantu kami untuk lebih mengenal internet. Rata-rata kami yang tadinya tidak mengerti internet, bisa berpapasan langsung dengan MPLIK yang berkunjung ke sekolah sehingga kami bisa saling bertanya dalam menggunakannya”. (hasil wawancara 13 September 2014)

Hal tersebut dibenarkan oleh (Operator MPLIK) Pak Joni (30 Tahun) menyatakan bahwa:

“adanya MPLIK ini, para pelajar dapat menambah ilmu pengetahuannya melalui internet serta mencari informasi-informasi lainnya yang bersifat positif, namun tak sedikit pula yang menghabiskan waktunya untuk bermain game”. (hasil wawancara 13 September 2014)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan tercapai dikarenakan. Berikut akan dipaparkan harapan Kecamatan Komodo akan Program MPLIK berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Informan (siswa) Indah (14 Tahun) menyatakan bahwa:

“mengakses MPLIK , banyak memberikan kepuasan dan manfaat buat kami, banyak informasi yang kita dapat di internet, di samping tarifnya murah, pelayanan yang diberikan operator sangat baik, tentunya ini memberikan motivasi untuk terus memanfaatkan MPLIK”. (hasil wawancara 13 September 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan dilapangan, dapat diketahui bahwa aspek Efektifitas sudah tercapai. Hasil yang telah dicapai masyarakat, akibat dari pemanfaatan internet sehingga memberikan dampak positif untuk pengguna, serta kemampuan operator untuk memberikan pelayanan telah memberikan kepuasan dan manfaat buat masyarakat pengguna internet.

Dari uraian di atas diperoleh suatu gambaran bahwa, implementasi pelayanan internet melalui Program MPLIK di Kecamatan Komodo

merupakan proses kegiatan memanfaatkan internet yang dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi di dukung dengan Kebijakan yang jelas dari Pemerintah daerah. MPLIK yang menjadi salah satu sarana pengembangan dan pemberdayaan masyarakat di bidang informasi dan komunikasi diharapkan memberikan dampak kesamaan pengetahuan dan persepsi tanpa memperdulikan letak geograis penduduk Indonesia khususnya untuk masyarakat di Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

B. Mutu Pelayanan Internet di Kabupaten Manggarai Barat

Untuk menentukan mutu pelayanan internet melalui Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat, dimana untuk mengukurnya digunakan empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Berwujud, Keandalan, Daya Tangkap dan Komunikasi.

1. Berwujud (*Tangibles*)

Tangibles (berwujud) adalah bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh pihak penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan, fasiitas 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 Komodo selaku pengguna Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut informan (siswa) Mega (14 tahun) 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 15 September 2014)

Hal tersebut dibenarkan oleh informan (masyarakat) Ibu Marthina (30 tahun) 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 15 September 2014)

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

Menurut informan (siswa) Iwan (16 tahun) 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 15 September 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *tangibles* sudah bermutu.

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.

2. Keandalan (*Reliability*)

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 Komodo selaku pengguna Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut informan (siswa) Indah (14 tahun) menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah sesuai. hanya saja waktunya masih molor”. (hasil wawancara 15 September 2014)

Hal tersebut dibenarkan oleh informan (masyarakat) Pak Theo (35 tahun) yang menyatakan bahwa:

“Tarif yang dikenakan juga tidak memeras kantong. Bahkan bagi orang-orang yang berlangganan, tidak dikenakan tarif pemakaian

(gratis).Selain itu,biaya transportasi pun tidak diperlukan karena jarak MPLIK dengan pemukiman warga sangat dekat”. (hasil wawancara 15 September 2014)

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

Menurut informan (siswa) Erang (16 tahun) menyatakan bahwa:

“Sangat memudahkan.Bisa lebih hemat juga transportnya, selain itu pelayanannya sangat menyenangkan.Tidak pernah buat kami menunggu.Tarif pemakaiannya juga sangat terjangkau”. (hasil wawancara 15 September 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *reliability* sudah bermutu. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat dilihat bahwa aspek dimensi *reliability* mengenai tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat Kecamatan Komodo.Bahkan terkadang ada pengguna yang tidak dikenakan tarif (gratis) karena berlangganan tetap.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



Komodo, 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.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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 Komodo menunjukkan bahwa Daya tanggap operator MPLIK sangat memuaskan. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut informan (siswa) Iwan (16 tahun) 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 16 September 2014)

Lebih lanjut wawancara dengan informan (masyarakat) Ibu Marthina (30 tahun) 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 16 September 2014)

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

Menurut informan (siswa) Indah (14 tahun) menyatakan bahwa:

“penanganan operatornya sangat cepat. Cepat tanggap terhadap kebutuhan kami, sehingga setiap keluhan kami dapat ditangani dengan cepat dan baik”. (hasil wawancara 16 September 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *responsiveness* sudah bermutu. Dimana 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.

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.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya, komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata (lisan) yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka selanjutnya kebutuhan Komunikasi (*Communication*), komunikasi memiliki pengaruh yang besar dalam kegiatan pelayanan publik artinya menjaga agar pelanggan selalu diberikan informasi dalam bahasa yang dipahami oleh pelanggan, serta selalu mendengarkan. Hal tersebut akan membuat masyarakat memposisikan pembangunan berorientasi ke pengguna layanan dan nantinya akan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik.

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, memelihara pelanggan dengan memberi tahu secara lisan yang dapat mereka mengerti dan mendengarkan mereka dengan mempertahankan metode komunikasi yang efektif. Hal ini akan meningkatkan kualitas komunikasi antara pihak pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan serta tercipta pemahaman tentang apa yang akan dikerjakan serta bagaimana cara mengerjakannya.

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

Menurut informan (siswa) Mega (14 tahun) menyatakan bahwa:

“operator MPLIK Kecamatan Komodo sangat bersahabat dengan warga sekitar hal ini memberi kesan awal yang baik. Selain itu operator MPLIK kecamatan Komodo juga mengakrabkan diri

dengan menyampaikan informasi dan memberi masukan kepada pengguna dalam mengakses internet". (hasil wawancara 16 September 2014)

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

Menurut informan (masyarakat) Huber (35 tahun) menyatakan bahwa:

"terus berikan pelayanan yang terbaik. Bersahabat dengan warga sekitar juga. Jaga hubungan baik dengan masyarakat". (hasil wawancara 16 September 2014)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *komunikasi* sudah bermutu. 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.

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari keseluruhan uraian di atas pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan internet di Kecamatan Komodo sudah menunjukkan implementasi pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat diamati melalui tercapainya aspek Transparansi, Akuntabilitas, Prasarana dan Sarana dan Efektivitas. Aspek Trasparansi mengenai akses bebas masyarakat, kebijakan yang jelas dari pemerintah, non diskriminasi, dan sikap operator yang jujur kepada pengguna MPLIK sudah tercapai karena keterbukaan pelaksanaan program MPLIK memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi. Adapun kondisi local yang sulit, masyarakat berharap agar segera diperbaiki; Aspek Akuntabilitas mengenai pertanggungjawaban penyedia jasa dan kesepakatan kerja Penyedia jasa dan pengelola MPLIK sudah tercapai dimana biaya operasional MPLIK sepenuhnya di ditanggung oleh PT. WEB. serta kerja sama yang baik Penyedia Jasa dan Pengelola Jasa sehingga tidak ada kendala dalam pengoperasian MPLIK di Kecamatan Komodo; Aspek Prasarana dan Sarana mengenai tersedianya fasilitas MPLIK yang lengkap sudah tercapai dimana Tersedianya computer, Aplikasi Perhitungan biaya pemakaian, dan sarana pendukung lainya seperti TV, kursi, tenda peneduh yang mampu menciptakan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna, adapun

listrik yang kadang mati tidak mengurangi minat masyarakat; Aspek Efektivitas mengenai hasil yang dicapai dan kemampuan operator dalam memberikan pelayanan sudah tercapai dimana memberikan kepuasan dan manfaat buat masyarakat pengguna internet.

2. Mutu Pelayanan Internet di Kabupaten Manggarai Barat 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 karena 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 tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat Kecamatan Komodo, 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 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 *communication*, mengenai keramahan dan kesopanan dalam memberikan informasi sudah menunjukkan pelayanan yang bermutu. Dimana 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.

B. Saran

1. Oleh karena banyak kondisi local yang sulit di Kecamatan Komodo, mengakibatkan MPLIK tidak bisa menjangkau semua daerah yang ada di Kecamatan Komodo, Padahal keinginan masyarakat begitu besar untuk menggunakan layanan MPLIK, maka di sarankan pejabat pemerintah daerah dapat memperhatikan kedaerahan yang rusak agar segera diperbaiki, agar *Mobile* PLIK tidak kesulitan dalam beroperasi dengan begitu pemerataan akses internet dapat dirasakan seluruh masyarakat Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.
2. Daya kekuatan jaringan pada *Mobile* PLIK di Kecamatan Komodo masih lemah, untuk memberikan pelayanan MPLIK yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat kiranya perlu dipikirkan mengenai penambahan kecepatan internet (downstream 256 kbps. upstreamnya 128 kbps) menjadi 512 kbps
3. Parabola yang digunakan sebaiknya menggunakan remote control agar tidak lagi operator yang menggerakkannya untuk mencari jaringannya
4. Pelaksanaan Program MPLIK di Kabupaten Manggarai masih belum merata dan belum maksimal di rasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Manggarai Barat. Kekurangan idealnya bukan saja dalam konteks lokal namun juga dalam konteks global. Capaian secara kuantitatif menunjukkan progress yang cukup berarti bagi masyarakat pengguna MPLIK namun dari sisi kualitas belum memadai karena kekurangan infrastruktur. Oleh karena itu maka harus

dilakukan perbaikan sarana demi mendukung kegiatan MPLIK dan juga pertimbangan Pemerintah daerah untuk penambahan unit MPLIK di Kabupaten Manggarai Barat agar sasaran dari program ini betul-betul memberikan manfaat dan kepuasan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Manggarai Barat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Barbara, B. Seels.1994. *Teknologi pembelajaran*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta
- Depdikbud. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Djaafar T. Zahara. 1999. *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fauziah, S. Kom. 2010. *Pengantar Teknologi Informasi*. Bandung: Muara Indah
- Febrian, Jack. 2006. *Menggunakan Internet*. Bandung; Informatika.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husain Usman, Prof. Dr.M.Pd, M.T, 2002. *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara Edisi V.
- Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Setiyono, Budi, 2012, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*,

Bandung: Penerbit Nuansa.

Siagian, S.P. 2001. *Eksekutif yang Efektif*. Jakarta: PT. Agung Jaya

Sinambela, Lijan Poltak et.al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Shidarta, Lani. 1999. *Sumber Daya Informasi*, Edisi kedua, Cetakan kedua, STIE

YKPN:Yogyakarta.

Strauss, Judy, Raymond Frost, and Adel I. El-Ansary. 2003. *E-Marketing Third ed.* New Jersey: Prentice Hall.

Supranto, J. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta

Parasuraman, A, Berry, L.L, and Zeithaml, A.V. 1990. *Delivery Quality Service : Balancing Costumer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press Adivision of Macmillan, Inc.

Triguno. 1997. *Kualitas Sumber Daya*. Jakarta: Bumi Aksara.

William.1996. *Sistem Informasi Manajemen*, Jilid 1, edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan Teguh,H. Prenhallindo, Jakarta.

Winarno, Budi. 2008. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Manggarai Barat, 2014

Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Situs Internet

Budiman, Ahmad (2014). *Pengawasan Program Internet Kecamatan*.
<http://berkas.dpr.go.id>. Diakses 07 Oktober 2014

<Http://blogspot.com>. *Pemimpin Sejati: Pengertian Transparansi*. 2003/10.
Diakses tanggal 18 Januari 2015.

Juli, Ridwan. 2011. *Mengidentifikasi Sarana dan Prasarana*.
<Http://blogspot.com>. Diakses tanggal 18 Januari 2015

Lubis, Syarifuddin (2014). *Manfaat MPLIK dan usaha pemerataan jaringan internet*. <http://teknologi.kompasiana.com>. diakses 06 Oktober 2014

Proyek MPLIK, <Wikipedia.org>, 14 agustus 2014

Sistem Informasi Kuesioner, <kpuuso-multi.com>, 14 agustus 2014