BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Kota Bandung

Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibukota Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Kota Bandung terletak diantara 107 0 Bujur Timur dan 6 0 55' Lintang Selatan. Lokasi Kotamadya Bandung cukup strategis, dilihat dari segi komunikasi, perekonomian maupun keamanan. Hal tersebut disebabkan oleh :

1. Kota Bandung terletak pada pertemuan poros jalan raya :

o Barat Timur yang memudahkan hubungan dengan Ibukota Negara.

o Utara Selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang dan Pangalengan).

2. Letak yang tidak terisolasi serta dengan komunikasi yang baik akan memudahkan aparat keamanan untuk bergerak ke setiap penjuru.

Secara topografis KotaBandung terletak pada ketinggian 768 meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 meter dan terrendah di sebelah Selatan adalah 675 meter di atas permukaan laut. Di wilayah Kotamadya Bandung bagian Selatan permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah kota bagian Utara berbukit-bukit sehingga merupakan panorama yang indah.

Keadaan Geologis dan tanah yang ada di Kota Bandung dan sekitarnya terbentuk pada zaman Kwartier dan mempunyai lapisan tanah alluvial hasil letusan gunung Takuban Perahu. Jenis material di bagian Utara umumnya merupakan jenis andosol, dibagian Selatan serta Timur terdiri atas sebaran jenis alluvial kelabu dengan bahan endapan tanah liat. Di bagian Tengah dan Barat tersebar jenis andosol. Iklim kota Bandung dipengaruhi oleh iklim pegunungan yang lembab dan sejuk. Pada tahun 1998 temperatur rata-rata 23,5 o C, curah hujan rata-rata 200,4 mm dan jumlah hari hujan rata-rata 21,3 hari perbulan.

SEJARAH

Kota Bandung tidak berdiri bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Bandung. Kota itu dibangun dengan tenggang waktu sangat jauh setelah Kabupaten Bandung berdiri. Kabupaten Bandung dibentuk pada sekitar pertengahan abad ke-17 Masehi, dengan Bupati pertama tumenggung Wiraangunangun. Beliau memerintah Kabupaten bandung hingga tahun 1681.

Semula Kabupaten Bandung beribukota di Krapyak (sekarang Dayeuhkolot) kira-kira 11 kilometer ke arah Selatan dari pusat kota Bandung sekarang. Ketika kabupaten Bandung dipimpin oleh bupati ke-6, yakni R.A Wiranatakusumah II (1794-1829) yang dijuluki "Dalem Kaum I", kekuasaan di Nusantara beralih dari Kompeni ke Pemerintahan hindia Belanda, dengan gubernur jenderal pertama Herman Willem Daendels (1808-1811). Untuk kelancaran menjalankan tugasnya di Pulau Jawa, Daendels membangun Jalan Raya Pos (Groote Postweg) dari Anyer di ujung barat Jawa Barat ke Panarukan di ujung timur Jawa timur (kira-

kira 1000 km). Pembangunan jalan raya itu dilakukan oleh rakyat pribumi di bawah pimpinan bupati daerah masing-masing.

Di daerah Bandung khususnya dan daerah Priangan umumnya, Jalan Raya pos mulai dibangun pertengahan tahun 1808, dengan memperbaiki dan memperlebar jalan yang telah ada. Di daearh Bandung sekarang, jalan raya itu adalah Jalan Jenderal Sudirman - Jalan Asia Afrika - Jalan A. Yani, berlanjut ke Sumedang dan seterusnya. Untuk kelancaran pembangunan jalan raya, dan agar pejabat pemerintah kolonial mudah mendatangi kantor bupati, Daendels melalui surat tanggal 25 Mei 1810 meminta Bupati Bandung dan Bupati Parakanmuncang untuk memindahkan ibukota kabupaten, masing-masing ke daerah Cikapundung dan Andawadak (Tanjungsari), mendekati Jalan Raya Pos. Rupanya Daendels tidak mengetahui, bahwa jauh sebelum surat itu keluar, bupati Bandung sudah merencanakan untuk memindahkan ibukota Kabupaten Bandung, bahkan telah menemukan tempat yang cukup baik dan strategis bagi pusat pemerintahan. Tempat yang dipilih adalah lahan kosong berupa hutan, terletak di tepi barat Sungai Cikapundung, tepi selatan Jalan Raya Pos yang sedang dibangun (pusat kota Bandung sekarang). Alasan pemindahan ibukota itu antara lain, Krapyak tidak strategis sebagai ibukota pemerintahan, karena terletak di sisi selatan daerah Bandung dan sering dilanda banjir bila musim hujan.

Sekitar akhir tahun 1808/awal tahun 1809, bupati beserta sejumlah rakyatnya pindah dari Krapyak mendekali lahan bakal ibukota baru. Mula-mula bupati tinggal di Cikalintu (daerah Cipaganti), kemudian pindah ke Balubur Hilir,

selanjutnya pindah lagi ke Kampur Bogor (Kebon Kawung, pada lahan Gedung Pakuan sekarang).

Tidak diketahui secara pasti, berapa lama Kota Bandung dibangun. Akan tetapi, kota itu dibangun bukan atas prakarsa Daendels, melainkan atas prakarsa Bupati Bandung, bahkan pembangunan kota itu langsung dipimpin oleh bupati. Dengan kata lain, Bupati R. A. Wiranatakusumah II adalah pendiri (the founding father) kota Bandung. Kota Bandung diresmikan sebagai ibukota baru Kabupaten Bandung dengan surat keputusan tanggal 25 September 1810.

WALIKOTA BANDUNG Tahun 1906 - Sekarang

E.A. Maurenbrecher (exofficio) 1906-1907

R.E. Krijboom (exofficio) 1907-1908

J.A. van Der Ent (exofficio) 1909-1910

J.J. Verwijk (exofficio) 1910-1912

C.C.B. van Vlenier dan 1912-1913 B. van Bijveld (exofficio) 1913-1920

B. Coops 1920-1921

S.A. Reitsma 1921-1928

B. Coops 1928-1934

Ir. J.E.A. van Volsogen Kuhr 1934-1936

Mr. J.M. Wesselink 1936-1942

N. Beets 1942-1945

R.A. Atmadinata 1945-1946

R. Siamsurizal

Ir. Ukar Bratakusumah 1946-1949

R. Enoch 1949-1956

R. Priatna Kusumah 1956-1966

R. Didi Jukardi 1966-1968

Hidayat Sukarmadijaya 1968-1971

R. Otje Djundjunan 1971-1976

H.Ucu Junaedi 1976-1978

R. Husein Wangsaatmaja 1978-1983

H. Ateng Wahyudi 1983-1993

Wahyu Hamidjaja 1993-1998

Aa Tarmana 1998-2003

H.Dada Rosada 2003-2013

Ridwan Kamil 2013-Sekarang

Peristiwa:

1488 Bandung didirikan sebagai bagian dari Kerajaan Pajajaran

1799 Menjadi bagian dari Sumedang Larang diserahkan kepada Pemerintah Belanda dari Kompeni

1811 Dinyatakan sebagai Ibukota Kabupaten Bandung

1906 Gemeente Bandoeng

1917 Burgemeester Van Bandoeng yang pertama

1926 Staadsgemeente Bandoeng

1942 Bandung Si

1945 Pemerintah Nasional kota Bandung

1949 Haminte Bandung

1950 Kota Besar Bandung

1957 Kotapraja Bandung

1966 Pemerintah Daerah Kotamadya Bandung

1974 Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

VISI DAN MISI

VISI KOTA BANDUNG :

"TERWUJUDNYA KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA JASA YANG BERMARTABAT (BERSIH, MAKMUR, TAAT DAN BERSAHABAT)"

Untuk Merealisasikan keinginan, harapan, serta tujuan sebagaimana tertuang dalam visi yang telah ditetapkan, maka pemerintah bersama elemen seluruh masyarakat Kota Bandung harus memahami akan makna dari visi tersebut yaitu :

Pertama: Kota Bandung sebagai Kota Jasa harus bersih dari sampah, dan bersih praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), penyakit masyarakat (judi, pelacuran, narkoba, premanisme dan lainnya), dan perbuatan-perbuatan tercela lainnya yang bertentangan dengan moral dan agama dan budaya masyarakat atau bangsa;

Kedua : Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang memberikan kemakmuran bagi warganya;

Ketiga : Kota Bandung sebagai Kota Jasa harus memiliki warga yang taat terhadap agama, hukum dan aturan ? aturan yang ditetapkan untuk menjaga keamanan, kenyamanan dan ketertiban kota .

Keempat: Kota Bandung sebagai Kota Jasa harus memiliki warga yang bersahabat, santun, akrab dan dapat menyenangkan bagi orang yang berkunjung serta menjadikan kota yang bersahabat dalam pemahaman kota yang ramah lingkungan.

Secara harfiah, Bermartabat diartikan sebagai harkat atau haraga diri, yang menunjukkan eksistensi masyarakat kota yang dapat dijadikan teladan karena kebersihan, kemakmuran, ketaatan, ketaqwaan dan kedisiplinannya.

Jadi kota jasa yang bermartabat adalah kota yang menyediakan jasa pelayanan yang didukung dengan terwujudnya kebersihan, kemakmuran, ketaatan, ketaqwaan, dan kedisiplinan masyarakatnya.

Berdasarkan pemahaman tersebut, sangatlah rasional pada kurun waktu lima tahun kedepan diperlukan langkah dan tindakan pemantapan (revitalisasi, reaktualisasi, reorientasi dan refungsionalisasi) yang harus dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung beserta masyarakatnya serta didukung secara politis oleh pihak legislatif melalui upaya-upaya yang lebih keras, cerdas dan terarah namun tetap ramah dalam meningkatkan akselerasi pembangunan guna tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

MISI KOTA BANDUNG :

Misi adalah tugas yang diemban Pemerintah Kota Bandung meliputi :

Mengembangkan sumber daya manusia yang handal yang religius, Yang mencakup pendidikan, kesehatan dan moral keagamaan.

Mengembangkan perekonomian kota yang adil, yang mencakup peningkatan perekonomian kota yang tangguh, sehat dan berkeadilan dalam rangka meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan lapangan kerja dan kesempatan berusaha.

Mengembangkan Sosial Budaya Kota yang ramah dan berkesadran tinggi, serta berhati nurani, yang mencakup peningkatan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan ketenagakerjaan, meningkatkan kesejahteraan sosial, keluarga, pemuda dan olah raga serta kesetaraan gender.

Meningkatkan penataan Kota , yang mencakup pemeliharaan serta peningkatan prasarana dan sarana kota agar sesuai dengan dinamika peningkatan kegiatan kota dengan tetap memperhatikan tata ruang kota dan daya dukung lingkungan kota .

Meningkatkan kinerja pemerintah kota secara professional, efektif, efisien akuntabel dan transparan, yang mencakup pemberdayaan aparatur pemerintah dan masyarakat.

Mengembangkan sistem keuangan kota,mencakup sistem pembiayaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah, swasta dan masyarakat.

4.1.1.2 Letak Geografis Kota Bandung Secara geografis

Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak di antara 107°–43° Lintang Timur dan 600°–602° Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 Meter dan terendah di sebelah Selatan adalah 675 Meter di atas permukaan laut. Kota Bandung di bagian Selatan permukaan tanah relative datar, sedangkan di wilayah Kota Bandung bagian Utara berbukit-bukit, sehingga merupakan panorama yang indah. Adapun batas-batas administratif Kota Bandung, sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Terusan Pasteur, Cimahi Utara, Cimahi Selatan dan Kota Cimahi.
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

Kota Bandung sebagai bagian dari Metropolitan Bandung harus mewujudkan masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing, maju dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didukung oleh masyarakat kota yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, berkesadaran hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki etos kerja yang tinggi, dan berdisiplin.

Lokasi Kota Bandung cukup strategis baik dilihat dari segi komunikasi, perekonomian maupun keamanan, hal ini disebabkan:

1) Kota Bandung terletak pada poros pertemuan poros jalan raya:

a. Barat dan Timur yang memudahkan hubungan dengan ibu kota Negara dan kota-kota di Jawa Barat.

b. Utara dan Selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang, Pangalengan dan Ciwidey).

2) Letak yang tidak terisolasi serta dengan komunikasi yang baik akan memudahkan aparat keamanan untuk bergerak ke setiap penjuru. Kota Bandung juga mempunyai Kecamatan. Kecamatan merupakan unsur pelaksana dan penunjang Pemerintah Daerah yang masing- masing dipimpin oleh seorang Camat dan berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Walikota sesuai dengan spesifikasi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok Kecamatan yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota dibidang pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom dan UPTD di wilayah kerjanya.

Kota Bandung terdiri dari 27 Kecamatan, diantaranya Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, Kecamatan Andir, Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kecamatan Sumur Bandung, Kecarnatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Astana anyar, Kecamatan Babakan Ciparay, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Bandung Kulon,

Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, Kecamatan Kiaracondong, Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Cicadas, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Rancasari, Kecarnatan Margacinta, Kecamatan Cibiru, dan Kecamatan Antapani.

4.1.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

4.1.1.3.1 Latar Belakang Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Pada mulanya Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang berbentuk Badan ,yaitu Badan Komunikasi dan Informatika dengan Singkatan BAKOMINFO.

BAKOMINFO Kota Bandung merupakan Lembaga Teknis Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007, Tanggal 4 Desember 2007 serta merupakan penggabungan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Dinas dan Kantor di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Informasi dan Komunikasi dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Dengan demikian BAKOMINFO terbentuk sejak diberlakukannya PERDA Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung Tgl. 07

Agustus 2009, maka Badan Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung

4.1.1.3.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

TUGAS POKOK :

Melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat berdasarkan azas otonomi dan pembantuan.

FUNGSI :

Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat; Pembinaan dan pelaksanaan komunikasi, informatika dan kehumasan yang meliputi pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi, desiminasi informasi dan teknologi informasi serta hubungan masyarakat; Pelaksanaan pelayanan teknis administratif Dinas, dan Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sruktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika:

1. Kepala
2. Sekretariat, membawahkan :

a. Sub.Bagian Perencanaan dan Program

b. Subbagian Keuangan;

c. Subbagian Kepegawaian dan Umum;

3. Bidang Pos Dan Telekomunikasi, membawahkan :

a. Seksi Pos Dan Telekomunikasi;

b. Seksi Monitoring dan Penetiban Spektrum Frekuensi;

c. Seksi Standarisasi Pos Dan Telekomunikasi;

4.Bidang sarana Komunikasi Dan Diseminasi Informasi, membawahkan :

a. Seksi Komunikasi Sosial ;

b. Seksi Komunikasi Pemerintah Dan Pemerintah dareah;

c. Seksi Penyiaran Dan Kemitraan Media;

5. Bidang Telematika, membawahkan;

a. Seksi Pengembangan Telematika;

b. Seksi Penerapan telematika;

c. Seksi Standarisasi dan Monitoring Evaluasi Telematika

6. Bidang Pengolahan Data Elektronik, membawahkan:

a. Seksi Kompilasi Data ;

b. Seksi Integrasi Data ;

c. Seksi Penyajian Data dan Informasi.

7. Balai LPSE

a. Tata Usaha LPSE

b. Layanan Informasi LPSE

c. Dukungan dan Pendayagunaan TIK LPSE

4.1.1.3.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

VISI :

"Terwujudnya efektifitas dan efisiensi komunikasi dan informatika penyelenggaraan Pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan Kota Bandung sebagai Kota jasa bermartabat".

MISI :

1. Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana Komunikasi dan Informatika.
2. Meningkatkan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan Komunikasi dialogis.
3. Meningkatkan pelayanan Informasi dan Pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi.
4. Meningkatkan kerjasama, kemitraan dan pemberdayaan lembaga Komunikasi dan Informatika Pemerintah dan masyarakat.
5. Mendorong peran media massa dalam rangka meningkatkan Informasi yang beretika dan bertanggungjawab.
6. Meningkatkan sumber daya manusia bidang Komunikasi dan Informatika yang handal.

4.1.1.4 PT TELKOM INDONESIA

Telkom Group adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap

layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler, e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom:

Telecommunication

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis *legacy* Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak *Plain Ordinary Telephone Service ("POTS")*, telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *broadband*, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah ("UKM") serta korporasi.

Information

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan Telkom dalam ranah *New Economy Business ("NEB")*. Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup *Value Added Services ("VAS")* dan *Managed Application/IT Outsourcing ("ITO"), e-Payment dan IT enabler Services ("ITeS").*

Media

Media merupakan salah satu model bisnis Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan *Free To Air ("FTA") dan Pay TV* untuk gaya hidup digital yang modern.

Edutainment

Edutainment menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone ("RBT"), SMS Content,* portal dan lain-lain.

Services

Services menjadi salah satu model bisnis Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan *Customer Portfolio* Telkom kepada pelanggan *Personal, Consumer/Home, SME, Enterprise, Wholesale, dan Internasional.*

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES *(Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service).* Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

Visi dan Misi

Visi

To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services ("TIMES") player in the region

Misi

- Menyediakan layanan *"more for less" TIMES.*
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Corporate Culture : The Telkom Way

Basic Belief : Always The Best

Core Values : Solid, Speed, Smart

Key Behaviours : Imagine, Focus, Action

Inisiatif Strategis

- Pusat keunggulan.
- Fokus pada portofolio dengan pertumbuhan atau value yang tinggi.
- Percepatan ekspansi internasional.
- Transformasi biaya.
- Pengembangan IDN (id-Access, id-Ring, id-Con).
- Indonesia Digital Solution ("IDS") – layanan konvergen pada solusi ekosistem digital.
- Indonesia Digital Platform ("IDP") – platform enabler untuk pengembangan ekosistem.
- Eksekusi sistem pengelolaan anak perusahaan terbaik.
- Mengelola portofolio melalui BoE dan C

4.2. Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui pemberian fasilitas *wifi* bandung juara di ruang publik. Dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang dirasakan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Layanan yang baik merupakan suatu harapan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang memiliki tugas melayani masyarakat. Kualitas pelayanan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan jasa yang diberikan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat, sesuai dengan pemberian fasilitas *wifi* bandung juara yang ada di Kota Bandung, melalui Pemberian fasilitas tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan berupa pemberian jasa dan akses kepada masyarakat atau wisatawan sedang berkunjung ke taman taman yang ada di Kota Bandung. Kualitas pelayanan yang didasari oleh beberapa indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, ketangapan, jaminan kepastian dan empati yang menjadi penentu keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang ada di Kota Bandung. Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini

semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada selurus aspek pelayanan. Istilah "kualitas" ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setia jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kritaria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari pendapat di atas di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Dwiyanto, 2005 :145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberia pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Senada dengan pendapat Ratminto dan Atik, 2005 :2) berpendapat :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima

layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Tjiptono, 1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:28) :

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan hasus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono, 1996:59) :

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan toluk ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan di dalam bidang *wifi* Bandung Juara sudah dilakukan dengan cukup baik kepada masyarakat, melalui Pelayanan secara nyata dengan menyediakan fasilitas *wifi* bandung juara yang diberikan aparatur kepada masyarakat merupakan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung di dalam memberikan pelayanan *wifi* bandung juara. Masyarakat yang membutuhkan akses internet secara gratis bisa langsung mendatangi tempat – tempat yang terpasang titik *wifi* bandung juara. Hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian masyarakat merasa nyaman akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Bandung berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan di atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat terlaksana dengan baik apabila indikator tersebut telah dijalankan dengan baik oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, yang selanjutnya akan dibahas dan dipaparkan pada sub bab dibawah ini :

4.2.1. *(Tangible)* Bukti Fisik Pelayanan Yang Diberikan Untuk Menunjang Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung. Bukti fisik tersebut meliputi aparatur pelaksana, teknologi yang digunakan, ketersediaan SDM, dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi. Dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui *wifi* bandung juara dapat terlihat dengan fasilitas dan faktor penunjang lainya yang digunakan dalam memberikan pelayanan melalui *wifi* bandung juara, misalnya berupa modem yang terpasang dan papan pengumuman bahwa di sebuah taman atau ruang publik terdapat fasilitas wifi bandung juara seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4.1
Papan Logo Taman yang Terpasang Wifi Bandung Juara



Sumber: (Dokumentasi Peneliti,2015)

Gambar 4.2
Login Wifi Bandung Juara di Taman Pranatayudha



Sumber:(Dokumentasi Peneliti,2015)

Dari gambar di atas memperlihatkan bahwa program pelayanan wifi bandung juara benar adanya dan terdapat bukti fisik yang mampu menunjang segala bentuk pelayanan yang berhubungan dengan wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Selain itu terdapat pula perangkat keras atau hardware komputer yang disertai dengan penyediaan layanan pengaduan atau keluhan masyarakat jika ada *wifi* yang mengalami kerusakan dengan alamat www.portalbandung.go.id,

Fasilitas fisik tersebut dimaksudkan agar masyarakat tidak perlu khawatir akan kemampuan dari fasilitas fisik yang tersedia dalam melayani keluhan masyarakat.

Sub indikator dalam Bukti fisik yang kedua adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur selaku pelaksana dan fasilitas fisik yang ada di ruang publik guna menunjang didalam mengoperasikan program wifi bandung juara untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat agar tercapainya pelayanan *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung.

Sub Indikator Bukti fisik yang ketiga yaitu personil dalam melayani pengaduan masyarakat tentang pelayanan *wifi* bandung juara melalui *website www.bandung.go.id.* Dalam hal ini pelaksanaanya dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki personil yang mempunyai keahlian masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang telematika. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Personil yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tersebut diperoleh melalui seleksi penerimaan Aparatur Negeri Sipil (PNS), setelah diterima sebagai PNS dilingkungan Dinas tersebut selanjutnya personil tersebut diberikan pelatihan tentang teknologi informasi khususnya internet. Tingkat kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah tingkat kesiapan aparatur dinilai dari jumlah aparatur yang memberikan pelayanan maupun kesiapan aparatur yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan

diberikan kepada masyarakat melalui *website* dalam menginformasikan tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memperhatikan faktor personil ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan aparatur sangatlah dibutuhkan. Target utama yang menjadi tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung.

Pada dasarnya setiap instansi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya adalah dengan memperbaiki kinerja dan selalu melakukan hal-hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan yang telah diberikan, instasi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri. Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja apartur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan berdasarkan indikator-indikator dari bukti fisik atau bukti nyata yang dilakukan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat dilihat dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti sebagai berikut:

4.2.2. Fasilitas Fisik *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung

Fasilitas fisik adalah bentuk kemampuan yang terlihat langsung diberikan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang

melayani masyarakat berkaitan dengan pelayanan pada program *wifi* bandung juara . Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemberian bantuan kepada masyarakat yang menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai dan menyenangkan, walaupun wujudnya sangat sederhana.

Ciriciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti ruangan, gedung, perlengkapan dan fasilitas sarana dan prasarana lain yang mendukung proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana merupakan penunjang utama dalam peningkatan pelayanan karena dalam suatu sarana dapat terlihat jelas keberhasilan sebuah program ataupun pecapaian itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur bagian Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mengenai fasilitas fisik program wifi bandung juara yang ada di di ruang publik , aparatur mengatakan :

> Fasilitas wifi bandung juara yang ada saat ini adalah murni dari PT.Telkom Indonesia dan ada beberapa tambahan yang disediakan oleh Diskominfo yang saat ini sepenuhnya dikelola oleh kami, dan ditujukan untuk masyarakat yang Kota Bandung untuk mewujudkan Kota *Smart City* yang di cita-citakan Walikota saat ini.(20/06/2015)

Dari pemaparan diatas fasilitas wifi bandung juara yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sejauh ini telah cukup baik

dalam memenuhi kewajibannya untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatannya yang dalam hal ini dalam pemberian pelayanan dan mengelola *wifi* bandung juara. Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat dilihat dari segi fasilitas fisik melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang ditunjukan kepada masyarakat dengan menyediakan akun *twitter* resmi dan *chanel yotube* untuk melayani penampungan pengaduan masyarakat dan memperlihatkan kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika, semua fasilitas tersebut dikelola oleh aparatur yang ditempatkan di bidang telematika. Adapun komputer dan alat pendukung lainya adalah komponen yang digunakan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur yang berlaku, dalam rangka usaha memenuhi kepuasan masyarakat sesuai dengan haknya. Adapun yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang ditujukan kepada para aparatur yaitu pelayanan yang berkualitas adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Fasilitas fisik adalah salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan nyaman.

Fasilitas fisik yang ada di ruang publik Kota Bandung merupakan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Segala perangkat fasilitas fisik ini ditujukan agar masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan layanan yang

diberikan dan pada saat berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-layanan yang digunakan.

Fasilitas fisik yang ada tentunya dimaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur perlu menyeimbangkan fasilitas yang ada dengan kinerja yang dilakukan, prakteknya kadang aparatur kurang begitu cepat dalam menangani masalah yang dilaporkan masyarakat pengguna *website*, aparatur masih menganggap bahwa masyarakat tidak memaksimalkan fasilitas yang yang ada sehingga sering terjadi keterlambatan aparatur dalam menanggapi ataupun menjawab pertayaan dari masyarakat pengguna itu sendiri. Hal ini tidak sesuai dengan ketersediaan fasilitas fisik yang ada yang bertujuan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sedikit terhambat oleh kinerja aparatur itu sendiri, aparatur masih menganggap kebutuhan masyarakat terhadap layanan *wifi* bandung juara itu sendiri masih sangat minim.

Masyarakat saat ini sangat antusias terhadap produk layanan *wifi* bandung juara yang dikelurkan oleh Pemerintah Kota Bandung, hal ini terjadi karena gaya hidup yang dijalankan oleh masyarakat saat ini bahwa lebih banyak menggunakan sistem yang serba digital, dan dengan adanya *wifi* bandung juara sangatlah membantu masyarakat yang ingin mengakses ke internet secara gratis. Dan hal ini dianggap sesuatu yang perlu dianggarkan sehingga dengan adanya program *wifi* bandung juara ini seharusnya aparatur cepat tanggap dengan segala hal yang perlu dilakukan untuk memuaskan pelayanan kepada masyarakat dengan memaksimalkan pelayanan yang ada. Masyarakat membutuhkan ketanggapan dari petugas yang cepat dan akurat sehingga aparatur perlu membenahi kinerja dan

menyesuaikan dengan fasilitas yang mendukung dalam proses pengembangan pelayanan *wifi* bandung juara bagi masyarakat bandung ataupun masyarakat lainya yang menikmati dan pelayanan wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai fasilitas fisik *wifi* bandung juara yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, informan masyarakat yang di wawancarai mengatakan :

> Peralatan dan fasilitas yang sudah ada di ruang publik Kota Bandung sudah cukup memadai, namun bakal lebih baik lagi kalo modemnya di tambahin, soalnya kalo kita terlalu jauh dari posisi modem sinyalnya bakal berkurang bahkan hilang dan terputus.Sumber(20/06/ 2015).

Pengaplikasian *wifi* bandung juara telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena dengan hadirnya pemberian pelayanan wifi bandung juaraa membuat persepsi penilaian masyarakat terhadap aparatur meningkat karena keinovasian dari para aparatur yang menjalankan dan mengoperasikan wifi bandung juara yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung untuk memberikan fasilitas fisik atau fasilitas nyata terlihat kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan aparatur sub bidang telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dijelaskan bahwa:

> aparatur pada bagian telematika mempunyai tugas memperhatikan dan mengelola program wifi bandung juara termasuk memberikan perbaikan dan pengontrolan agar menjamin kepuasan msayarakat dan melibatkan pihak ketiga dalam pengelolaanya, dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan apa yang dikeluhkan masyarakat dapat selalu tersampaikan dengan baik dan cepat.(20/06/2015).

Berdasarkan uraian di atas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah memberikan pelayanan fasilitas fisik dengan cukup baik, namun pada pelaksanaanya *wifi* bandung juara yang telah berjalan selama ini masih banyak memiliki masalah didalamnya,misalnya, banyaknya permintaan pemasangan titik wifi baru oleh masyarakat yang tidak dapat dipenuhi karena adanya batasan anggaran ataupun masih kurangnya fasilitas modem yang terpasang yang menyebabkan kapasitas signal kurang kuat. Dinas perlu memikirkan hal itu karena masyarakat sangat antusias terhadap pelayanan wifi bandung juara ini dan tentunya hal ini dapat memberikan nilai positif pada Dinas Komunikasi dan Informatika ataupun kepada Pemerintah Kota Bandung itu sendiri.

4.2.3. Peralatan Yang Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Program *Wifi* Bandung Juara.

Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung penunjang keberhasilan, dalam hal melaksanakan pelayanan dibutuhkan peralatan yang lengkap agar proses pelayanan yang diberikan menjadi baik. Dengan adanya peralatan pendukung dalam kondisi yang baik maka akan menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi aparatur yang berperan dalam melaksanakan tugasnya dalam mengelola program *wifi* bandung juara ataupun masyarakat selama mendapatkan pelayanan karena peralatan perlengkapan yang bisa dipercaya kelayakannya. Sehingga hal ini akan meningkatkan citra atau reputasi kualitas pelayanan yang diberikan. Adanya

peralatan yang harus diperhatikan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, salah satunya yaitu kelengkapan peralatan, karena menyangkut lingkup pelayanan dan sarana pendukung pelayanan.

Peralatan yang diperlukan dalam proses pelayanan tidaklah harus mewah. Suatu kantor atau perusahaan penyediaan jasa, peralatan dapat berupa kursi, bangku, ruangan, dan alat-alat pendukung dalam pelayanan, beberapa perlatan seperti satu atau dua kursi untuk masyarakat pengunjung harus cukup memadai. Ditambah dengan peralatan lainnya seperti alat pendukung pekerjaan pelayanan seperti alat print, kertas, komputer, dan sebagainya. Bagian-bagian dari peralatan tersebut adalah sebagai dasar dari terbentuknya sebuah program dalam instansi, namun dalam pelaksanaan *wifi* bandung juara dibutuhkan teknologi informasinya sebagai komponen pendukung utama terlaksanaanya implementasi dari *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung.

Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan aparatur berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan. Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pememberian jasa pelayanan. Dalam hal ini adalah kondisi peralatan yang digunakan oleh aparatur

untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang masih cukup baik sekalipun jika ada kerusakan akan dengan cepat diperbaiki atau diganti dalam melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal dan menghasilkan pencapaian yang memuaskan.

Peralatan yang dapat dilihat di Ruang Publik Kota Bandung yang digunakan untuk melayani masyarakat melalui melalui program *wifi* bandung juara yaitu dengan tersedianya peralatan seperti modem yang di simpan di salah satu titik dan adanya papan logo yang menjelaskan bahwa di lokasi tersebut terdapat titik *wifi* bandung juara, sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat persepsi positif dari masyarakat terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut. Perwujudan kepuasan pengguna jasa pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari Bukti langsung atau bukti nyata adalah peralatan yaitu kebutuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh aparatur. Karena masyarakat tidak mengerti persoalan penggunaan peralatan-peralatan yang

digunakan oleh aparatur untuk penunjang keberhasilan kualitas pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar, maka itu masyarakat mengharapkan ketersediaan peralatan yang lengkap, dalam kondisi baik dan siap pakai atau akses, demi terciptanya kualitas pelayanan.

Pemberian bukti peralatan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui aparatur didalam program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan suatu bentuk tugas dari para aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui para aparatur dalam memberikan bukti peralatan baik demi terciptanya kepuasan masyarakat. Ketersediaan peralatan dalam menjalankan dan mengelola *wifi* bandung juara sangat dimaksimalkan oleh instansi sebagai wujud kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan *wifi* bandung juara.

Peralatan yang ada menunjang perlu dimaksimalkan dengan kinerja aparatur yang baik juga dan sesuai dengan hal yang diinginkan oleh masyarakat yang menerima atau menggunakan layanan *wifi* bandung juara, karena masyarakat di jaman sekarang ini menganggap bahwa internet merupakan bagian dari keseharian mereka dalam beraktifitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tepatnya pada ruangan bagian bidang Telematika yang secara khusus sebagai tempat operasional dari wifi bandung

juara, peneliti menanyakan mengenai kendala apa yang sering terjadi dalam pengoperasian *wifi* bandung juara? Aparatur mengatakan :

> Dalam pengoperasian *wifi* bandung juara masih ada kendala-kendala yang dihadapi seperti masih banyaknya peralatan yang belum bisa diganti karena ini adalah produk pelayanan dari walikota anggaran yang disediakanpun terbatas dan seringkali mengalami kendala atau kerusakan sehingga dapat menghambat proses pelayanan". Kerusakan yang terjadi biasanya terdapat pada modem, dan apalagi kalau musim hujan datang modem memancarkan signal internet yang dapat memicu petir. Bila hal ini terjadi, maka tidak ada pilihan selain mengganti komponen yang rusak tersebut.Sumber: (29/06/2015).

Menurut salah satu aparatur kendala dalam masalah jaringan internet juga sering terjadi yang berpengaruh dalam kecepatan menggunakan *wifi* bandung juara tersebut. Sangat diperlukan perhatian khusus dalam hal ini mengingat peningkatan dalam aspek peralatan dapat meningkatkan citra pelayanan dimata masyarakat dibutuhkan unit perangkat yang serba baru yang spesifikasinya lebih baik dalam menunjang kegiatan pelayanan *wifi* bandung juara. Berdasarkan penjelasan diatas, peralatan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika sudah layak dan baik, karena yang menjadi penunjang keberhasilan suatu program ataupun sarana dan prasarana yang ada adalah peralatan yang ada dan digunakan untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri dengan melalukan perawatan peralatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan, karena masyarakat hanya mengharapkan proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peralatan menjadi faktor penting sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya program *wifi* bandung juara.

4.2.4. Personil atau Aparatur Sebagai Faktor Utama Penunjang Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Personil atau aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia aparatur atau personil, dengan demikian personel atau aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan. Personel atau aparatur harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki agar pelaksanaan tugas pekerjaan yang di tanganinya berjalan dengan sebaik-baiknya tanpa ada keluhan dari masyarakat tentang personel atau aparatur yang melaksanakan segala tugas yang khususnya melayani masyarakat. Perilaku personel atau aparatur sangat menentukan tercipta pelayanan yang baik. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma atau aturan yang berlaku dan mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya.

Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur atau pesonel harus mampu menepati janji berdasarkan sumpah aparatur, dan aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepada aparatur tersebut. Berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja dan kepatutan dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya.

Aparatur juga harus berhati-hati dalam pengambilan keputusan, Rahasia perusahaan Pemerintah atau Negara haruslah dijaga, keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat. Personel atau aparatur merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan suatu kualitas pelayanan karena personel atau aparatur adalah penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan. Suatu instansi pemerintah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dalam hal ini berperan sebagai pelaksana dan yang mengoperasikan *wifi* bandung juara dapat dikatakan berhasil jika para personel atau aparatur memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional.

Aparatur bertanggung jawab penuh atas tugas pekerjaannya dan dituntut untuk memiliki rasa kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai Dinas yang berperan mengelola program wifi bandung juara dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat mempunyai aparatur yang di sesuaikan dengan masing-masing bidang dan keahlianya, sedangkan aparatur yg khusus menangani *wifi* bandung juara itu di tempatkan di dalam bidang telematika yang membawahkan seksi pengembangan telematika, seksi penerapan telematika, seksi standarisasi dan monitoring evaluasi telematika. Aparatur yang mengoperasikan *wifi* bandung juara tersebut memiliki latar belakang pendidikan yaitu sarjana tekhnik yang sesuai dengan tugas mereka dalam memberikan pelayanan pada program *wifi* bandung juara. Tiga orang pada bagian sub bidang standarisasi dan monitoring evaluasi telematika yang

mempunyai kemampuan dan keterampilan yang kompeten dalam bidangnya yaitu mengontrol, mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan mengoperasikan program *wifi* bandung juara.

Dalam menanggapi pengaduan keluhan masyarakat melalui media sosial ataupun secara langsung datang ke kantor untuk mengadukan keluhan ketiga aparatur tersebut yang menginformasikan kepada kepala bagian seksi pengembangan telematika untuk meminta persetujuan surat berita acara pelaksanaan untuk menindaklanjuti pengaduan keluhan yang dilakukan. Ketersediaan aparatur dalam kinerjanya adalah dengan memberikan pelayanan *wifi* bandung juara. beberapa aparatur di tempatkan sebagai pengelola dari *wifi* bandung juara tersebut dan merangkap bidang lainya, yang telah memiliki kemampuan yang cukup dalam mengelolanya sehingga dapat terciptanya pengelolaan *wifi* bandung juara yang sesuai dengan keinginann masyarakat dan cita-cita pemerintah serta sesuai dengan aturan yang berlaku.

Keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, seperti gerak tubuh, raut wajah, pakaian. Komunikasi bahasa mulut dan tubuh merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap personel atau aparatur sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik. Personil atau aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung bertanggung jawab penuh terhadap pengguna layanan-layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan tersebut oleh karena itu personel atau aparatur sub bidang standarisasi dan monitoring evaluasi telematika yang khususnya menangani pengaduan keluhan

masyarakat diharapkan dapat melaksanakan tugasnya tanpa membedakan-bedakan latar belakang masyarakat yang sedang melakukan pengaduan keluhan. Aparatur dalam menangani pengaduan masyarakat merupakan hal yang perlu dibenahi selain tidak membedakan latar belakang tentunya perlu adaanya kecepatan penanganan agar dapat terciptanya kinerja aparatur yang jauh lebih baik.

Personel atau aparatur sub bidang standarisasi dan monitoring evaluasi telematika diharapkan melaksanakan tugas melayani pengaduan keluhan masyarakat dengan sebaik-baiknya demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik, karena aparatur atau personel merupakan unsur penggerak jalannya suatu sistem yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani masyarakat khususnya pada program *wifi* bandung juara. Dalam hal ini personel atau aparatur yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau personel atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Menurut wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat mengenai kemampuan personel atau aparatur kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani masalah keluhan yang diadukan masyarakat pada program *wifi* bandung juara didapatkan data bahwa, masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui website sering dijawab dalam waktu yang cukup lama kira-kira seminggu baru di balas tanggapan keluhannya. Masalah pelaksanaan yang dilakukan atas apa yang masyarakat keluhkan tidak dapat langsung

diberitahukan. Aparatur staf bidang standarisasi dan monitoring evaluasi telematika yang menginput dan menanggapi serta mengurusi apa yang diadukan oleh masyarakat melalui website www.bandung.go.id tidak dapat langsung memberikan kepastian dikarenakan aparatur sub bidang teknologi dan informasi tidak mempunyai hak untuk memerintah aparatur terkait dalam melayani apa yang dikeluhkan masyarakat tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan kepala bagian pengembangan telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung didapatkan data bahwa:

> Untuk meningkatkan kinerja personil atau aparatur sub bidang pengembangan telematika serta sub bidang standarisasi dan monitoring evaluasi telematika yang menerima data, menginput tentang masalah pengaduan yang dilakukan masyarakat melalui website www. bandung.co.id Didapatkan data bahwa kepala bagian pengembangan telematika selalu mengontrol dan meminta laporan setiap harinya, yang bertujuan agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas dalam memberikan pelayanan. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat yang mengadukan keluhan terhadap kualitas pelayanan wifi bandung juara tidak terabaikan sehingga pencapaian pelayanan yang berkualitas dapat terus berjalan demi tercapainya persepsi positif dari masyarakat. Sumber:(29/06/2015).

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap aparatur staf sub bidang teknologi informasi didapatkan data hal tersebut karena aparatur sub bidang teknologi informasi perlu konfirmasi dahulu kepada pihak aparatur bidang terkait seperti sub pengembangan telematika, apakah pelaksanaan bisa dilakukan secepatnya dalam memberikan pelayanan, karena jika aparatur yang menangani sedang sibuk maka aparatur staf sub bidang teknologi informsai belum bisa menjawab keluhan masyarakat. Selain itu didapatkan fakta bahwa aparatur yang bekerja di sub bidang teknologi informasi hanya 3 orang, yang mana tugas ke-3 orang tersebut lebih banyak bekerja sebagai tenaga teknisi untuk mengupdate

tentang agenda dan acara seKota Bandung, sehingga keluhan masyarakat agak sedikit tertahan. Maka dari itu diharapkan untuk masyarakat bersabar jika pelayanan yang dikeluhkan belum terlaksana pelaksanaan pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sub bidang teknologi informasi dan sub bidang pengembangan telematika dalam mengelola dan menjalankan program *wifi* bandung juara telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai tugas fungsinya dalam melayani keluhan masyarakat. Hanya saja aparatur terkait yang melaksanakan bidang yang dikeluhkan masyarakat sedang ada tugas lain yang harus dikerjakan sehingga diharapkan bagi masyarakat untuk dapat bersabar.

4.2.5. Materi Komunikasi Yang Tersampaikan Dalam Menunjang Keberhasilan Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Materi komunikasi yang tersedia merupakan salah satu unsur yang harus terpenuhi. Materi komunikasi dibutuhkan oleh aparatur selaku petugas yang menjalankan dan mengelola *wifi* bandung juara dalam rangka menunjang kualitas pelayanan, materi komunikasi seperti alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa brosur, komputer yang disertai jaringan internet, papan logo tanda program *wifi* bandung juara yang ada di taman-taman dan lainnya. Materi komunikasi merupakan unsur penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Materi komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam penyampaian sebuah informasi. Untuk melakukan

komunikasi dengan optimal harus lebih banyak berbicara atau penulisan yang ingin diinformasikan agar proses penyampaian informasi melalui materi komunikasi dapat berjalan dengan baik. Media massa adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan. Media massa merupakan bagian dari materi komunikasi sebagai sarana promosi yang bagus dan sangat optimal sekali khususnya dalam memberikan informasi hadirnya layanan *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung, untuk mendorong kita menggunakan berbagai produk atau jasa pelayanan dapat diketahui melalui materi komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran dan radio serta keterangan yang menunjukan bahwa di suatu taman atau ruang publik terdapat titik *wifi* bandung juara.

Sebagai penyampai pesan melalui media, pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan materi komunikasi sangat diharapkan sekali pemberitaan yang jelas agar masyarakat dapat mengenal lebih jelas apa yang disampaikan. Materi komunikasi yaitu suatu unsur pokok yang diperlukan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, materi komunikasi dapat berupa brosur berita pemasaran, dan media lainnya untuk menyampaikan berita informasi seperti komputer yang disertai jaringan internet, dan lainnya. Media yang ada sebagai bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi seputar *wifi* bandung juara, namun pada hal ini *website* dan jejaring sosial seperti *twitter* merupakan media yang paling mudah digunakan selain mudah dan bisa diakses dimana saja. Kendala yang terjadi apabila jaringan akses

internet yang digunakan tidak ada jaringan itu yang membuat hambatan pada website, sehingga ada materi yang lain misalnya media manual yang digunakan.

Kualitas suatu pelayanan dapat dinilai dari materi komunikasi yang ada karena merupakan unsur penting dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, dari segi teknologi banyak melahirkan sesuatu yang sangat membantu kehidupan manusia dalam menyampaikan informasi, contoh yang paling sering didapati adalah iklan di televisi dan jaringan internet. Hal tersebut sudah menjadi gaya dan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia sebagai media komunikasi dimana pun mereka berada dan kapan pun dibutuhkan bisa dengan mudah dipergunakan sebagai alat bantu yang paling dapat diandalkan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai aparatur atau badan yang mengelola dan menjalankan program *wifi* bandung juara didalam meningkatkan pelaksanaaan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yaitu dengan menyebarkan pemberitaan melalui media televisi dan elektronik yang beritakan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika dan juga Walikota yang bekerja sama dengan PT.Telkom Indonesia pada waktu peresmianya.

Selain itu penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung pada bidang sistem teknologi informasi juga menggunakan media seperti *chanel youtube* dan masih banyak lagi. Materi komunikasi tersebut merupakan upaya untuk mempermudah masyarakat untuk mengetahui dan melakukan pengaduan atau keluhan melalui media yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan *wifi* bandung juara.

Dengan adanya semua fasilitas yang dimiliki ini, masyarakat diharapkan bisa terpuaskan akan pelayanan wifi bandung juara yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Wawancara yang dilakukan peneliti lakukan kepada masyarakat yang ada di sekitar taman Jomblo didapatkan data bahwa Masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui keberadanaan *wifi* bandung juara, Fakta yang didapatkan bahwa sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya program *wifi* bandung juara dan juga bagaimana cara mengoperasikan *wifi* bandung juara disebabkan kurang optimalnya materi komunikasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku aparatur yang berwenang didalam mempromosikan suatu layanan ataupun prodak layanan yang didalam hal ini adalah program *wifi* bandung juara. Dengan adanya hal tersebut maka aparatur perlu membenahi proses penyampaian untuk lebih memaksimalkan suatu bentuk pelayanan dengan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya program wifi bandung jauara dan bagaimana cara menggunakan *wifi* bandung juara. Misalnya dengan memasang baliho sebagai bentuk promosi dan ataupun memberikan tutorial di *chanel youtube* Diskominfo sendiri.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparatur sekretaris bagian Telematika diperoleh fakta dan data, bahwa:

> Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penyebaran informasi tentang adanya program *wifi* bandung juara telah melakukan banyak cara dengan materi komunikasi yang dijalankan seperti melalui radio lokal seperti RRI Bandung, PRFM dan Walikota juga sering membicarakan hal ini di media media elektronik. Selain melalui radio kagiatan lain juga dilakukan melalui Koran lokal Bandung seperti Pikiran Rakyat dan memberitakannya melalui jaringan internet yang dapat dicari di google.com atau yahoo.com.
> Sumber:(29/06/2015)

Hasil observasi yang peneliti lakukan, materi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika cukup berjalan dengan baik hal itu dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sehingga sudah banyak yang mengetahui tentang pelayanan *wifi* bandung juara namun masih ada beberapa yang belum mengerti bagaimana cara pengoperasianya, berdasarkan data yang ada di kantor bidang sub bidang teknologi informasi terdapat sekitar 15 sampai 30 masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui email Dinas Komunikasi dan Informatika itu sendiri yaitu diskominfo@bandung.go.id atau www.bandung.go.id dan melalui telephone di 022-4234793.

Hal ini berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh sebagian masyarakat yang mengharapkan kemudahan pelayanan terhadap *wifi* bandung juara yang begitu banyak diminiati oleh masyarakat Kota Bandung. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui cara pengoperasian *wifi* bandung juara.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bukti fisik atau bukti nyata yang berkaitan dengan program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat cukup berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari bukti-bukti nyata yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat dalam menanggapi pengaduan keluhan masyarakat melalui media yang sudah disediakan. Bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan oleh aparatur Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku badan yang menangani dan menjalankan program *wifi* bandung juara dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang telah disediakan sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat pengguna jasa layanan *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan diatas, komunikasi masa adalah alat yang sering digunakan dalam menjalankan sesuatu yang perlu dipromosikan sebagai alat bentuk pengenalan program ataupun pengenalan sebuah produk pelayanan. Pada pelaksanaan program *wifi* bandung juara yang digunakan untuk mempromosikan program tersebut dinilai kurang akurat pada pemberian informasi dan tata cara penggunaanya karena ruang lingkupnya masih terbatas dan tidak secara detail, maka dengan itu media komunikasi yang digunakan oleh aparatur selain melalui website dan menyampaian iklan di website pemerintah pusat kota ataupun provinsi perlu adanya media sehingga dapat terselenggara dengan baik dan sesuai dengan keinginan serta target terciptanya pelayanan wifi bandung juara yang maksimal.

4.3. *(Relabillity)* Kehandalan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Wifi Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan

dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur. Kehandalalan merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu, kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang membahagiakan masyarakat. Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat adalah kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai pelaksanaan program *wifi* bandung juara.

layanan kehandalan yang menjadi jaminan yang dibuat aparatur merupakan upaya dari kinerja aparatur. Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pentingnya kehandalan ini harus tetap berjalan dengan baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga agar kualitas pelayanan suatu perusaahan penyedia jasa tidak menurun bila jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berjalan dengan baik. Jadi unsur kehandalan ini merupakan kemampuan perusahaan atau instansi dalam menyampaikan jasa

secara tepat dan pembebanan biaya secara seimbang. Pentingnya faktor kehandalan dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen agar kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa layanan tetap terjaga. Bila jasa yang diberikan berjalan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat dengan baik dan terus berada pada orientasi pelaksanaan pelayanannya maka faktor kehandalan akan tumbuh dengan sendirinya. Dalam menentukan kehandalan terdapat dua faktor pendukung yang membantu dalam menciptakan sebuah kehandalan yang baik yaitu pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat. Upaya untuk menciptakan persepsi positif pada masyarakat dalam nenilai kehandalan yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam mengaplikasikan media internet yang dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi maupun untuk menuangkan keluhannya terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, khususnya informasi tentang program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Media internet tersebut juga digunakan oleh aparatur sebagai tanda kehandalan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam mengelola program *wifi* bandung juara dan dijadikan sebagai motivasi untuk menciptakan keberhasilan suatu pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat Kota Bandung dan juga sebagai pengevaluasian aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penyediaan sarana internet tersebut bukan sekedar memberikan informasi kepada masyarakat tentang program *wifi*

bandung juara di ruang publik Kota Bandung saja, melainkan terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sumber informasi seperti agenda kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, kegiatan Walikota, dan masih banyak lagi hal lainya seputar Kota Bandung. Pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat merupakan tujuan dari adanya program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung demi menjaga kenyamanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui media internet seperti *twitter* dan *website* www.bandung.go.id yaitu dengan memberikan penindaklanjutan atas apa yang diadukan tersebut melalui aparatur yang bertanggung jawab atas pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut. Penindaklanjutan yang dilakukan aparatur adalah bentuk integritas dari aparatur yang menjunjung tinggi aturan prosedur yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yaitu sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan informasi tentang program-program yang dijalankan dan salahsatunya adalah program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung.

Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan. Dalam era percepatan teknologi informasi sekarang ini telah dihadapkan dan dibiasakan mencari dan menerima informasi dengan cepat. Kecepatannya tidak lagi diukur oleh jaraknya sumber informasi tersebut, tetapi kecepatannya tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk mengakses sumber

informasi. Budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung kepada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat. Sebagai perusahaan atau sebagai aparatur dituntut untuk lebih kompetitif dalam melaksanakan pelayanan. Mengingat pada jaman sekarang perkembangan teknologi yang semakin maju dan kemajuan pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi. Budaya kerja dan komunikasi telah berdasarkan kepada kemajuan teknologi sehingga pelayanan yang akurat saat ini dihadapkan kepada pelayanan yang berdasarkan kepada kepada peralatan teknologi pendukung pelayanan Pelayanan akurat yang diberikan apartur terhadap program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui media internet yang sudah disediakan yaitu dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui www. bandung.go.id berdasarkan pada kecanggihan peralatan teknologi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku aparatur yang berwenang didalam mengelola program *wifi* bandung juara.

Masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan tentang program wifi bandung juara melalui website www.bandung.go.id diharapkan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang bertanggung jawab atas pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat yaitu aparatur sub bidang teknologi dan informasi untuk mengisi form pengaduan keluhan dengan jelas. Yaitu dengan mengisi kolom-kolom yang telah disediakan seperti kolom email, alamat, dan keluhannya dengan jelas agar pelayanan yang akurat dapat tercipta

tanpa adanya kekeliruan di antara aparatur dengan masyarakat. Pelaksanaanya ada beberapa aparatur yang memiliki kehandalan dikarena aparatur yang kompenten dan mampu terdiri dari beberapa orang dan hanya di bagian system saja sedangkan menurut keoptimalan, aparatur di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung perlu memahami dan mengerti agar ketika ada kendala dan terjadi sesuatu pada program *wifi* bandung juara, aparatur lainnya dapat mengatasinya dengan baik.

Kehandalan aparatur ditentuntukan dari kemampuannya dalam mengelola dan mengoperasikan *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung, keahliaan tentunya didapat dari seminar yang diikuti ataupun pelatihan sehingga beberapa aparatur yang berkompenten handal dalam menjalankan sistem tersebut. Dengan adanya kehandalan aparatur dibuktikan dengan berjalannya program *wifi* bandung juara di ruang publik tersebut sesuai dengan semestinya. Berdasarkan uraian di atas, Kehandalan yang diberikan pada program *wifi* bandung juara oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota bandung dalam bentuk menyediakan fasilitas informasi melalui media internet sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang Komunikasi dan Informatika juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan *wifi* bandung juara mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat.

4.3.1. Pelayanan Terpercaya Yang Ada Pada Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani pengaduan keluhan masyarakat merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaanya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat mendapatkan persepsi atau respon yang positif.

Pelayanan terpercaya perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi pada suatu Dinas atau Instansi. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas kontrol dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat. Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbukan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat berjalan dengan baik. Peraturan harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahaan presepsi dan informasi yang terdapat dalam pelayanan. Dalam penerapan peraturan dibutuhkan adanya

pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan peraturan dapat sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh perusahaan agar hasil yang dicapai menjadi lebih maksimal. Pelayanan yang terpercaya merupakan faktor dari kehandalan. Pelayanan yang terpercaya merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika yang dalam hal ini adalah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menjalankan program *wifi* bandung juara. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh seluruh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku yaitu tugas pokok aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, tanggung jawab, dan terkait dalam proses kerja tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak sebagai pelayan masyarakat di bidang Komunikasi dan Informatika diharapkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung yang ingin mendapatkan informasi ataupun pelayanan tentang program *wifi* bandung juara dapat mengatasi hal-hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan yang terpercaya ini adalah kemampuan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sangat dituntut dalam melayani masyarakat yang berkaitan dengan program *wifi* bandung juara.

Masyarakat yang telah telah memenuhi prosedur persyaratan sebagai pengguna layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Bandung mengharapkan pelayanan yang maksimal dan terpercaya dari para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, khusunya aparatur yang berorientasi pada bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat. Upaya yang dilakukan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam pemberian pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat yaitu dengan menindak lanjuti secara langsung atas ketidakpuasan masyarakat yang berkaitan dengan layanan-layanan yang diberikan, terutama dengan membalas keluhan yang dilakukan oleh masyarakat dengan permohonan maaf sebagai tanda bahwa apa yang dikeluhkan telah ditanggapi dan kemudian diproses oleh aparatur staf bidang hubungan masyarakat dengan membuat surat disposisi yang disetujui oleh kepala bagian hubungan masyarakat. Melalui surat disposisi tersebut aparatur yang bergerak di bidang yang diadukan masyarakat tersebut diharuskan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga persepsi positif akan pelayanan yang terpercaya yang dberikan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku pihak yang mengelola program *wifi* bandung juara bisa tumbuh di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan program wifi bandung juara di taman tematik Kota Bandung mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui website www.bandung.go.id dan media sosial twitter mengenai lambatnya mejawab keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Didapatkan hasil Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat mengenai

pelaksanaannya kurang dapat dipercaya, hal ini dapat dilihat dari tindak lanjut yang diberikan aparatur dalam pengaduan yang dilakukan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat belum tentu langsung dikerjakan. Alasan yang terlebih dahulu diberitahukan kepada masyarakat tidak juga disampaikan sehingga membuat masyarakat menunggu.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bagian Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dilakukan peneliti didapatkan data para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat yang telah mengadukan keluhan terhadap pelayanan *wifi* bandung juara dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat pengguna layanan.

Seperti contoh kasus pengaduan yang disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mengenai lambatnya jawaban keluhan yang disampaikan, selain itu kurang tanggapnya aparatur sub bagian informasi teknologi dalam mengupdate informasi dan balasan atas pertanyaan masyarakat seputar *wifi* bandung juara. Dalam pelaksanaan pelayanan yang berkaitan langsung di lapangan mengenai kendala yang dialami masyarakat membutuhkan waktu. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan jumlah aparatur sub bidang standarisasi dan monitoring evaluasi telematika dan serta aparatur sub bidang penerapan telematika yang dimiliki oleh Dinas Komuniasi dan Informatika

Kota Bandung selaku pihak yang bertanggungjawab kepada program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Observasi yang peneliti lakukan terhadap pelayanan yang dapat dipercaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung berjalan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang harus dipatuhi oleh para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai pelaksana yaitu aparatur sub bidang pengembangan telematika selalu dengan cepat menginformasikan apa yang diadukan masyarakat dengan aparatur bidang terkait. Akan tetapi pelayanan yang tidak dapat dipercaya terdapat di sisi lain yaitu aparatur dari pihak ketiga yang bekerja di lapangan yang kurang patuh pada perintah yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku Dinas yang berwenang langsung didalam memberikan perintah, yaitu menjawab keluhan masyarakat tentang layanan program *wifi* bandung juara. Dalam memberikan pelayanan informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, aparatur telah memberikan dengan baik namun pada saat penyampaian komentar ataupun saran dari masyarakat aparatur kurang cepat tanggap dalam mengatasinya, sehingga terjadinya kekecewaan dari masyarakat itu sendiri. Hal ini terjadi karena kendala yang masih menggunakan proses manual dalam penyampaian saran masyarakat kepada pimpinan misalnya dengan perlunya surat disposisi seharusnya untuk penyampian saran ataupun komentar kepada masyarakat dibuatnya program khusus sehingga pimpinan lebih cepat dalam mengatasinya dan mendisposiskannya kepada staf bagian sistem informasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, Pelayanan terpercaya yang pada program wifi bandung juara di ruang publik Kota Bandung telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan-layanan program *wifi* bandung juara yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaa tugas dan fungsinya, khususnya aparatur yang berorientasi pada pelayanan yang menanggapai keluhan dari masyarakat terkait program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

4.3.2. Pelayanan yang Akurat Pada Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. (Tjiptono, 2006:59). Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu “Pelayanan yang diharapkan *(expected experience)* dan pelayanan yang didapatkan *(provide service)*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga

sebaliknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelangggan.

Pengertian kualitas menurut Kotler (1997:49) adalah “keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh paada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kemudian Lukman Sampara menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu :

“Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan“. (Samparna, 1999:7)

Dari kedua pengetian diatas kualitas berarti kesempurnaan atribut suatu produk (barang atau jasa) tertentu, sesuai dengan yang dikehendaki pengguna jasa, dengan terlebih dahulu membedakannya dalam pengertian konvensional dan non konvensional, sebagai berikut : Kualitas secara konvensional adalah biasanya menggambarkan karateristik langsung dari suatu produk seperti perfomansi, keandalan, mudah dalam penggunaan dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas secara non konvensional adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, pengguna jasa akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan. Pemberian layanan dapat mencapai reptasi yang tinggi dalam kualitas pelayanan hanya jika kualitas

pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapa-harapan pengguna jasa. Pengertian kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (1995:6), bahwa kualitas pelayanan adalah "kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi".

Dengan pelayanan kualitas inilah suatu perusahaan dapat senantiasa diminati oleh pelanggan. Perusahaan yang selalu dapat menjaga kualitas pelayanannya dengan konsisten tidak akan kalah bersaing walaupun bergerak di bidang yang sama. Dampaknya tentu akan menguntungkan perusahaan karena para pelanggan akan terus berinteraksi dengan perusahaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Mursid (1997:25) yang mengemukakan bahwa :

"Salah satu cara utama untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul dari perusahaan pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas daripada pesaingnya. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi pengharapan sasaran mengenai kualitas tadi".

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau yang memberikan pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa secara konsisten. Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menurut Zeithamal,

Berry dan Parasuraman yang menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung *(Tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Tangibles banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas reliability dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan,pertanyaan,keluhan dan masalah-masalah.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian.

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati dalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Kelima dimensi diatas dapat dipenuhi dengan sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Grontoss pun mencoba merumuskan dimensi atau faktor yang dapat digunakan oleh konsumen atau pelanggan untuk menilai efektivitas atau mutu pelayanan. Seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya Manajemen Jasa, yang menyatakan bahwa terdapat enam unsur, yaitu:

a. Keahlian dan Kemampuan *(Profesionalism And Skill)*

   Pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara potensial.

b. Sikap Dan Tingkah Laku *(Attitudes And Behavior)*

   Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

c. Kemudahan Hubungan dan Keluwesan *(Accessibility And Trustworthiness)*

   Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang

dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

d. Keandalan dan Dapat Dipercaya *(Reliability And Trustworthiness)*

Pelanggan memahami apapun yang terjadi sesuatu, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. Pemulihan (*Recovery)*

Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

f. Reputasi Dan Kepercayaan *(Reputation And Credibility)*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Pelayanan yang akurat merupakan pelayanan yang berlandaskan dengan azas kejujuran. Kejujuran yang ditunjukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku pihak yang berwenang didalam mengelola program wifi bandung juara dalam segala perkataan dan perbuatannya. Kejujuran dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bertindak jujur merupakan hal yang dapat mempengaruhi pandangan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dari pengamatan yang telah dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, tidak ada masyarakat yang komplain

akibat permasalahan dari kesalahan dalam memberikan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Aparatur sudah sangat baik dalam bertindak dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Aparatur juga berusaha mengedepankan kejujuran kepada masyarakat. Selain dari perkataan, aparatur sudah dapat bertindak jujur dalam setiap perbuatannya. Ini dilihat dari tidak adanya pungli (pungutan liar) disaat proses permohonan pemasangan *wifi* bandung juara di lingkungan masyarakat. Aparatur sangat menjaga citra baik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dan memaksimalkan setiap proses pelayanan pada program *wifi* bandung juara.

Jangan sampai anggapan buruk terhadap pelayanan wifi bandung juara muncul disebabkan dari ulah orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Selain perhatian utama terhadap kejujuran dan kesopanan didalam setiap tindakan, faktor lain yang juga tak kalah pentingnya dalam usaha perwujudan kualitas pelayanan yang baik yaitu tingkat ketepatan waktu dalam melayani masyarakat. yang dimaksud dengan tingkat ketepatan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu antara aturan yang ada dalam proses pelayanan. Pelayananan yang akurat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat atau tepat sasaran baik itu berupa informasi ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung

dengan masyarakat. Pada saat memberi informasi masyarakat mengharapkan agar penyampaian informasi yang diberikan oleh aparatur dilakukan secara akurat agar masyarakat bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat, dan juga masyarakat mengharapkan untuk dapat diberi kesempatan agar masyarakat dapat langsung menyatakan keluhan dengan bebas dan juga masyarakat ingin segala keluhan yang dibicarakan bukan hanya ditanggapi saja tetapi ditindak lanjuti oleh aparatur.

Masyarakat juga mengharapkan dapat diberikan saran-saran atau petunjuk tentang keputusan dalam pelayanan yang telah dikeluhkan tadi, sehingga jika suatu saat terjadi suatu kasus seperti apa yang telah dikeluhkan sebelumnya masyarakat bisa menangani dengan sendirinya. Jika peemberian pelayanan akurat yang dilakukan oleh aparatur maka akan muncul persepsi yang baik dari masyarakat. Pemberian pelayanan yang akurat merupakan unsur pokok dari suatu kualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Pelayanan yang akurat merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kemampuan dalam segala hal oleh aparatur khususnya dalam melaksanakan pelayanan. Kebutuhan masyarakat akan hal pelayanan yang akurat merupakan keinginan dan kebutuhan mereka dalam segala bidang layanan yang diberikan. Khusunya ketika masyarakat sedang melakukan pengaduan keluhan mereka terhadap ketidakpuasan terhadap layanan-layanan yang mereka gunakan tetapi menghadapi kendala sehingga pencapaian kepuasan yang diterima tidak didapatkan dengan maksimal.

Tanggapan dan respon pelaksanaan yang akurat serta tepat sasaran adalah solusi dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tentunya

dilaksanakan oleh aparatur. Dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan pada program *wifi* bandung juara kepada aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dalam hal ini menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat dengan akurat yaitu dengan memberikan solusi dan jawaban dengan semaksimal mungkin.

Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur yang mengendalikan atau menjalankan program *wifi* bandung juara agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga pelayanan akurat dapat berjalan dengan baik.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat penggunan layanan program *wifi* bandung juara yang ada di taman tematik Kota Bandung yang lebih tepatnya di taman superhero yang pernah melakukan pengaduan keluhannya:

> Saya pernah sekali mencoba untuk melakukan keluhan kepada aparatur terkait yang awalnya saya kira masih dikelola oleh PT.Telkom indonesia namun si aparatur bilang kalo saya harus ke diskominfo kota bandung karena kami selaku pihak ketiga hanya menjalankan apa yang diperntahkan oleh diskominfo, mengenai keluahan bisa disampaikan langsung kepada dinas terkait dan akan ditindaklanjuti jika sudah sesuai dengan prosedur, waktu itu saya bingung untuk melakukan login karena seringnya terjadi kesalahan pada saat awal login.
> Sumber: (06/07/2015).

Peneliti mendapatkan data pelayanan akurat yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku pihak yang berwenang dalam menjalankan program *wifi* bandung juara terhadap masyarakat untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan. Peneliti mendapatkan data bahwa pelayanan akurat seperti pemberian informasi dan pelaksanaan atas pengaduan

keluhan yang dilakukan masyarakat seperti tidak ketersediaan informasi cara penggunaan dan mengeluhkan sering nonaktifnya program *wifi* bandung juara.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparatur kepala bagian Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang mengawasi kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap masyarakat.

> Kami selaku aparatur sudah menyediakan fasilitas yang diantaranya adalah website www.bandung.go.id yang diperuntukan untuk memberikan saran maupun keluhan yang masyarakat rasakan terdapa pelayanan wifi bandung juara, tapi kami juga tidak serta merta dapat langsung menjawab dan memberikan solusi pada saat itu juga karena sifat dari website yang tidak selalu online dan keterbatasan aparatur yang ada.
> Sumber:(29/06/2015).

Peneliti mendapatkan data yang berasal dari staf bagian telematika serta staf bagian teknologi informasi yaitu aparatur yang mengontrol www.bandung.go.id telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, yaitu dengan mengaplikasikan www.bandung.go.id dalam hal penampung keluhan dari masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang akurat bisa berjalan dan tidak salah sasaran atau terjadi kekeliruan antara aparatur dengan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, upaya yang telah dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informartika Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui program *wifi* bandung juara yang melakukan pengaduan keluhannya mengenai program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung agar mendapatkan pelayanan yang akurat yaitu dengan menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui pelatihan yang dibentuk oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebelum aparatur tersebut dibeban tugaskan menurut tanggung jawab tugasnya.

4.4. *(Responsiveness)* Ketanggapan Aparatur Dalam Mengoperasikan dan Memberikan Informasi Seputar Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur sub bidang Komunikasi Sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam proses pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan informasi tentang layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dalam hal ini adalah pelayanan *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur sub bidang Komunikasi Sosial dengan masyarakat yang akan mencari informasi dan membutuhkan pelayanan seputar progam *wifi* bandung juara. Menurut hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti kepada aparatur kepada staf bidang telematika didapatkan data bahwa:

> Masyarakat yang mencari informasi *wifi* bandung juara dapat menanyakan segala hal yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan tentang wifi bandung juara kepada aparatur sub Komunikasi Sosial dan akan diarahkan ke bagian bidang telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Sumber:(29/06/2015).

Aparatur sub telematika cukup tanggap dalam menanggapi dan memberikan arahan kepada masyarakat tersebut untuk mendapatkan informasi *wifi* bandung juara. Ketanggapan dari aparatur sub bidang telematika terhadap

masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh stafnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur sub bidang telematika kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan atauppun hanya sekedar informasi tentang *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Ketanggapan merupakan sifat tanggap aparatur sub bidang telematika dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Keramahan dan ketepanan dalam memberikan informasi seputar program *wifi* bandung juara merupakan bentuk layanan Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pihak yang berwenang dalam mengelola program *wifi* bandung juara, hal ini merupakan penentu terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan tanggap, cepat dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam upaya memperbaiki citra yaitu dengan cara memaksimalkan kinerja dari aparatur. Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui

kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang dilakukan aparatur bidang telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Melalui kesediaan membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informartika Kota Bandung.

Kesediaan dalam membantu masyarakat adalah salah satu unsur dari ketanggapan. Kesediaan dalam membatu ditunjukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani informasi tentang program *wifi* bandung juara yang ada di Ruang Publik Kota Bandung merupakan bentuk upaya dari memaksimalkan pelayanan *wifi* bandung juara oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang banyak tentang *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung dan di taman tematik Kota Bandung pada umumnya.

Kesediaan membantu yang dilakukan oleh aparatur sub bidang telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat. Dengan hadirnya pelayanan yang ramah dan cukup makasimal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung masyarakat diharapkan dapat terbantu. Semua fasilitas yang ada disediakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara akurat.

Pelaksanaan pemberian pelayanan yang tepat kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui cara yang lebih dekat dengan masyarakat merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang tepat aparatur sub teematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dibentuk khusus untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam hal informasi tentang program *wifi* bandung juara. Kesigapan dan kesiapan aparatur sub bidang promosi dan pemasaran sangat menentukan keberhasilan pelayanan, maka dari itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang Telematika dan Informasi sangat menjunjung tinggi kualitas yang dimiliki oleh setiap stafnya demi menciptakan pelayanan yang bermutu. Kesiapan dan kesigapan semua aparatur dibentuk melalui program diklat yang dilaksanakan aparatur sebelum membantu ke lapangan melayani masyarakat. Karena aparatur adalah abdi negara yang bertugas melayani masyarakat tanpa pilih kasih. Tujuan dari pelatihan dan pendidikan diklat yang dilakukan rutin setiap enam bulan sekali oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap semua aparaturnya adalah untuk menciptakan aparatur yang siap dan sigap dalam melayani masyarakat. Sehingga melalui kesiapan dan kesigapan yang dimiliki oleh aparatur suatu proses pelayanan yang mementingkan masyarakat berjalan dengan baik. Jika kesiapan dan kesigapan telah dimiliki oleh setiap aparatur maka proses pemberian pelayanan yang tepat akan tercipta.

4.4.1 Kesediaan Membantu Masyarakat Atau Perhatian Yang Diberikan Kepada Pelayanan Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Kesediaan dalam membantu merupakan suatu pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh aparatur, oleh karenanya kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur menjadi hal pokok yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Sangat dibutuhkannya faktor kesediaan dalam membantu masyarakat ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa layanan program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat membuat kebijakan-kebijakan yang diperuntukan kepada masyarakat

yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, yaitu dengan memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang handal dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam membantu masyarakat pengguna jasa layanan tentang *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung, agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai penyedia layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam mewujudkan penyelengaraan pelayanan yang bermutu yaitu dengan mengaplikasikan media internet seperti penyediaan tempat untuk bertanya seputar program yang ada melalui fasilitas yang sudah disediakan, dan website yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kesediaan dalam membantu masyarakat yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan. Pelaksanaan kesediaan membantu juga dilakukan dengan cara memberi kejelasan, yaitu kepastian seorang aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang memberikan pelayanan pada masyarakat dengan memberi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan pelayanan yang diberikan oleh Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani kebutuhan informasi tentang program-program yang ada, salah satunya adalah program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Kedisiplinan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan selalu bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanggung jawab pelayanan yang diberikan, yaitu aparatur dituntut oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Keadilan dalam melaksanaan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, terutama melayani masyarakat yang memenuhi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Menurut data hasil wawancara peneliti dengan masyarakat mengenai kesediaan dalam membantu dalam memberikan pelayanan *wifi* bandung juara yang dilakukan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, Didapatkan data bahwa:

> Kesediaan dalam membantu masyarakat memang telah dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yaitu dengan mengaplikasikan media internet dan media sosial yang lengkap akan informasi yang bisa didapatkan.Penyediaan personel yang bekerja selama 8 jam yang khusus di bidang telematika dapat membantu untuk menyelesaikan masalah *wifi* bandung juara yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap informasi berbentuk data informasi oleh bagian teknologi informasi langsung diupdate melalui www.bandung.go.id, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi.
> Sumber:(29/06/2015).

Berdasarkan uraian di atas, Di dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika yang dalam hal ini bertujuan untuk mensukseskan program *wifi* bandung juara, Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Bandung memperlihatkan kesediaan aparatur dengan cukup baik dalam membantu masyarakat melalui tugas yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan yang berhubungan dengan program *wifi* bandung juara.

4.4.2. Pelayanan Cepat dan Tepat Yang Terdapat Didalam Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada selurus aspek pelayanan. Istilah "kualitas" ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian

1. kesesuaian dengan persyaratan
2. kecocokan untuk pemakaian
3. perbaikan berkelanjutan
4. bebas dari kerusakan/cacat
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. melakukan segala sesuatu secara benar
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kritaria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain sesuai dengan jenis pelayanan.

Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi

harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas layanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dan apa yang mereka butuhkan. yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang Komunikasi dan Informatika yang dalam hal ini adalah badan yang bertanggungjawab kepada pelayanan program *wifi* bandung juara diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam memperoleh informasi seputar *wifi* bandung juara, pemberian pelayanan tepat yang diharapkan oleh masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelaksana pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat.

Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu di mata masyarakat khususnya didalam program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Maka dari itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang tepat dari para aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan benar dengan memberikan kemampuan dan kreasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat melalui program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada program *wifi* bandung juara yaitu dengan memberikan pelayanan yang didasari dengan kemampuan yang kompeten dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dipupuk melalui pelatihan dan program diklat sehingga aparatur yang matang akan tumbuh. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ini merupakan tujuan dari tercapainya pelayanan yang tepat dan akurat dari program *wifi* bandung juara dan jua bertujuan untuk menyiapkan aparatur yang selalu siap melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang tepat akan terealisasikan dengan baik. Dalam hal pelaksanaan pelayanan pelayanan tepat, telah ditunjukkan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terutama melalui program *wifi* bandung juara ini diharapakan masyarakat dapat ikut berpartisipasi untuk ikut menggunakannya dan mejaga fasilitas yang sudah disediakan, karena *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung ini diaplikasikan oleh aparatur bidang telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai bentuk kesiapan dari aparatur untuk selalu memberikan berbagai pelayanan yang tepat.

Selain itu kesiapan dan kesigapan dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan tepat kepada masyarakat yang menggunakan layanan *wifi* bandung juara dan mengadukan semua permasalahan yang ada adalah bentuk tanggung jawab yang Dilakukan oleh aparatur dengan cara berupaya memahami apa yang dikeluhkan masyarakat dan selalu siap melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur tersebut agar pelayanan yang baik dan tepat tercipta. *Wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung sebagai media kepada masyarakat merupakan bentuk layanan kepada masyakat.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat, peneliti mendapatkan data fakta bahwa aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kurang memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat yang melakukan pencarian informasi seputar program *wifi* bandung juara melalui media internet yaang salah satunya melalui website www.bandung.go.id, urusan yang berberlit-belit dari aparatur seperti kesibukan dari para aparatur terkait bidang telematika dan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan jawaban terkait yang membuat masyarkat merasa kesal akan pelayanan yang diberikan. Kesiapan dalam pelayanan yang dijanjikan memakan waktu dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, kejadian tersebut telah menjadi sesuatu yang lumrah di mata masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan tepat terhadap masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang aparatur telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung didapatkan data:

> Aparatur Dinas tersebut telah melakukan tugas pelaksanaan dengan baik yaitu dengan pemberian pelayanan yang tepat didukung oleh kesiapan dan kesigapan dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya seperti ketanggapan dari aparatur sub bidang teknologi inforamsi yang dengan cepat melakukan informasi kepada aparatur terkait kebutuhan masyarakat. Untuk masalah penanganan yang selalu siap dibutuhkan konfirmasi antara aparatur bidang terkait seperti sub bidang teknologi informasi dengan aparatur telematika yang mengontrol segala bentuk keluhan masyarakat terhadap program *wifi* bandung juara.Sumber:(03/07/2015).

Berdasarkan observasi dari peneliti tentang pelayanan tepat yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung didapatkan data fakta yang ada yaitu aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung belum maksimal melaksanakan dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Hal tersebut terjadi diakibatkan oleh kesiapan dari para aparatur yang terbatas dalam hal pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat seperti kelengkapan fasilitas penunjang didalam program pelayanan wifi bandung juara.

Aparatur pelaksana pelayanan membutuhkan bantuan dari pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan masalah seperti ini seperti perbaikan kelapangan dan pemasangan modem baru yang membutuhkan teknisi dari pihak ketiga. Sedangkan masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Keterbatasan aparatur dalam melayani merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan yang tepat tidak berjalan dengan kemauan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas mengenai ketanggapan dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat yang melakukan keluhan melalui media internet telah dilaksanakan dengan cukup baik terutama

dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan cepat dan tepat. Sedangkan mengenai kesediaan dalam membantu aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah melaksanakan dengan baik karena selalu menanggapi keluhan yang diadukan oleh masyarakat tanpa membeda-membedakan status masyarakat walaupun melalui proses yang cukup lama.

4.5. (*Assurance)* Jaminan dan Kepastian Dalam Memberikan Pelayanan Program *Wifi* Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Dinas Komunikasi dan Informatka Kota Bandung dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat selaku Dinas yang mengelola program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggung

jawabkan. aparatur mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap aparatur dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh aparatur merupakan faktor penting dalam tercpitanya pelayanan yang berkualitas. Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki aparatur yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kesopan-santunan aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan. Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang mecukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dalam hal ini sebagai penyelenggara dari program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat dan penyedia jasa layanan seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru akan ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatanannya dengan masyarakat. Aparatur sub teknologi informasi dan telematika harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan akrab terhadap

pergaulannya dengan masyarakat. Aparatur bidang telematika dan teknologi informasi juga dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan dan analisa berbagai masalah yang ada di lapangan terkait pelayanan program *wifi* bandung juara.

Aparatur juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat memercayai mereka. Dinas Komunikasi dan Inforamatika Kota Bandung juga akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur didalam semua bidang sebagai pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selaku petugas yang berwenang dalam mengelola program *wifi* bandung juara.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Komunikasi dna Informatika Kota Bandung telah cukup baik dalam usahanya meningkatkan pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat. Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para aparatur atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai tanggung jawab penuh

di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan.

Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur yang bertugas menjalankan dan mengawasi program *wifi* bandung juara, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani masyarakat di segala bidang yang menyangkut kesajehteraan masyarakat maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai instansi pelayan masyarakat yang dalam hal ini bertugas menjalankan program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung berupaya memberikan jaminan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan berdasarkan kemampuan dari para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dibentuk melalui seleksi CPNS serta melalui pelatihan dan pembinaan seperti program diklat, sehingga aparatur yang mempunyai kemampuan dapat tumbuh. Program seperti pelatihan bagi para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan hal penting yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, pelatihan dan pembinaan melalui berbagai program seperti diklat dilakukan demi menjaga nama baik atau citra Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sehingga persepsi yang baik tidak pernah hilang dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang khususnya dalam hal ini yaitu adalah program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Sikap aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melayani masyarakat merupakan faktor penentu dalam pelayanan, keramahan dalam melayani terlihat dari para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang melayani kebutuhan masyarakat melalui program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung. Dengan merespon dan menindak lanjuti keluhan yang dilakukan masyarakat merupakan sikap dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Kemampuan dari aparatur yang selalu menjunjung tinggi peraturan yang berlaku dalam melayani masyarakat tanpa membedabedakan merupakan sikap dasar dari seorang aparatur. Selain kemampuan pengetahuan dan kesopanan yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung juga dituntut untuk sebagai teladanan dari aparatur lain yang tingkat senioritasnya berada dibawahnya, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dari para aparatur kepada masyarakat dalam hal melayani kebutuhan masyarakat terhadap program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Tanggung jawab aparatur merupakan bentuk rasa kedisiplinan yang perlu dilaksanakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri dari seorang aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan terciptanya pelayanan yang berdasarkan pada jaminan dan kepastian yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat

yang melakukan pencarian informasi tentang program *wifi* bandung juara. Oleh karena itu faktor disiplin merupakan faktor terpenting yang ditanamkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada setiap aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung demi terciptanya pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian, jika suatu kedisplinan itu dapat dikembangkan secara meluas diantara para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, maka akan tercapai suatu tingkat jaminan dan kepastian dari seorang aparatur terhadap masyarakat terutama terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi dan pelayanan terhadap program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung. Kebutuhan masyarakat mengenai informasi *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung sangat membutuhkan jaminan dan kepastian dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, maka itu disiplin tinggi sangat diterapkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Menurut hasil wawancara dengan aparatur sub bidang telematika didapatkan data bahwa:

> Kesediaan dalam membantu masyarakat memang telah dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yaitu dengan mengaplikasikan media internet dan media sosial yang lengkap akan informasi yang bisa didapatkan.Penyediaan personel yang bekerja selama 8 jam yang khusus di bidang telematika dapat membantu untuk menyelesaikan masalah *wifi* bandung juara yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap informasi berbentuk data informasi oleh bagian teknologi informasi langsung diupdate melalui www.bandung.go.id, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi.
> Sumber (29/06/2015

Jaminan dan Kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai salah satu instansi abdi

masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi pengetahuan dan kesopanan dari aparatur serta kemampuan aparatur untuk menyampaikan kepercayaan layanan-layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap masyarakat yang berorientasi kepada program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

4.5.1. Pengetahuan Yang Dimiliki Aparatur Dalam Menjalankan Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Pengetahuan aparatur adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika yang berhubungan dengan menjalankan pelayanan *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung. Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Pengetahuan aparatur merupakan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang berhubungan dengan pelayanan mengenai progam *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung. Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya.

Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat melayani masyarakat yang menggunakan jasa layanan program *wifi* bandung juara sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Pengetahuan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan, pengetahuan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di masyarakat, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang berkecukupan di dalam bidang pelaksanaan tugasnya, maka proses kualitas pelayanan aparatur dapat berjalan dengan tepat, karena suatu bidang pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat tidak dapat dilakukan secara sembarang, aparatur yang mempunyai kemampuan pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan. Wawancara dengan aparatur dengan sub bidang telematika didapatkan data bahwa:

> Semua aparatur yang mengoperasikan program wifi bandung juara sudah memenuhi syarat dalam memberikan perlayanan diantaranya pelatihan yang di terima saat mereka masih duduk di bangku perkuliahan yang diajarkan mengoperasikan sistem jaringan dan pengelolaan jaringan, serta pelatihan yang diberikan oleh Dinas yang bertujuan unutk mensukseskan program wiwi bandung juara. Sumber (29/06/2015)

Keprofesionalan dari aparatur merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik, karena aparatur yang profesional adalah aparatur yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur tersebut. Ajaran untuk berprilaku yang baik dan benar-benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang aparatur yang professional. Sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Pengetahuan yang kompeten adalah

sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap aparatur. Berdasarkan dari pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pelayanan yang baik dapat dinilai. Pengetahuan adalah suatu hal yang mutlak harus dimiliki oleh setiap aparatur jika pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur di dalam bidang pelaksanaan tanggung jawannya telah mencukupi dalam melakukan pelayanan, maka suatu proses pelayanan yang berkualitas akan terlaksana dengan baik dan akan menumbuhkan persepsi meyakinkan dari para pengguna jasa layanan *wifi* bandung juara yang diberikan kepada masyarakat. Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat didapat melalui pembinaan diklat dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung demi menciptakan aparatur yang handal agar dapat memaksimalkan pelayanan pada program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

Kemampuan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai aparatur yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan dibidangnya yang mencukupi terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan dan pelayanan terhadap program wifi bandung juara adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak pernah keliru dalam menilai permasalahan yang menjadi kendala dalam proses pemberian layanan. Pengetahuan kompeten yang dimiliki aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung adalah faktor yang membuat persepsi positif dapat tumbuh di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bidang telematika didapatkan data bahwa:

> Pengetahuan dan keterampilan yang didapat oleh staf bidang telematika dalam mengoperasikan komputer dan internet serta pemasangan alat-alat yang menjadi penunjang dari pealayanan didapat dari pelatihan tentang komputer dan internet dalam kurun waktu 3 bulan, pelatihan ini khusus diperuntukkan bagi staf bidang telematika yang baru saja bergabung ataupun baru saja mendapatkan rotasi kebidang telematika. Bagi staf bidang telematika yang telah memiliki jam terbang yang tinggi dalam penguasaan bidangnya, mereka dapat berbagi pengalaman dan pendidikannya dengan staf bidang telematika yang masih baru. Disini akan terjadi interaksi antara komunikator dengan komunikan. Staf bidang telematika yang baru akan diajarkan bagaimana caranya mengoperasikan komputer dan internet dengan baik dan benar. Selain itu mereka juga akan diajarkan mengoperasionalkan komputer-komputer yang telah tersedia dimana didalam komputer tersebut telah terpasang internet dan software yang dapat menunjang program wifi bandung juara dan memaksimalkan keberadaanya. Arahan-arahan serta masukan-masukan yang diberikan oleh staf bidang telematika yang telah berpengalaman akan membuat staf bidang telematika yang baru lebih terpacu lagi untuk mengenali dan belajar mengoperasikan serta menguasai internet dan perangkat pendukung lainya. Staf perbengkelan yang baru juga akan memberikan rasa hormatnya kepada senior yang telah mengajari mereka banyak hal tentang pekerjaan dan tugasnya.Sumber:(03/07/2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dari masyarakat umum yang sedang menggunakan program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung tepatnya di taman pranatayudha didapatkan data bahwa:

> Responden menilai bahwa pengetahuan staf bidang telematika sangatlah tinggi. Hal ini terlihat dari kecepatan kecepatan mereka dalam merespon dan memberikan jawaban terhadap apa yang masyarkaat tanyakan seputar permasalahan *wifi* bandung juara.Sumber:(04/07/2015).

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari staf telematika yang telah diwawancarai. Menurut mereka, pengetahuan tentang internet serta pengoperasian program *wifi* bandung juara yang mereka peroleh karena seluruh staf bidang telematika tersebut pernah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan mengenai internet dan jaringan baik di bangku pendidikan maupun pelatihan yang di peroleh saat sudah menjabat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur sub bidang telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung diperoleh fakta bahwa para staf bidang promosi dan pemasaran memang mempunyai kemampuan dalam hal melayani keperluan masyarakat. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik karena sebelum terjun langsung di lapangan untuk petanggung jawaban sebagai pelayan masyarakat para aparatur telah mendapatkan pelatihan yang cukup melalui pelatihan dan program diklat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung meskipun aparatur tersebut telah mengikuti pendidikan sebelumnya.

4.5.2. Perilaku Atau Kesopanan Aparatur Dalam Memberikan Informasi Seputar Program Pelayanan *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Pengaruh perilaku aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan pelayanan yang dalam hal ini adalah pemberian pelayanan terhadap program *wifi* bandung juara dapat diartikan sebagai tanggapan ataupun reaksi aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung khususnya staf telematika terwujud di dalam sebuah tindakan dan ucapan. Tanggapan yang baik dan sigap akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur staf bidang telematika memberikan perhatian kepada mereka sehingga mereka merasa dihargai.

Hal ini juga berdampak pada aparatur semua yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Selain itu, bahasa yang halus, tutur

kata yang sopan dan bersahaja juga harus diterapkan oleh semua aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung jika berinteraksi dengan masyarakat. Pada saat membalas email baik itu berupa pertanyaan atau pun keluhan, staf bidang telematika harus menjawabnya menggunakan tata bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak diperkenankan menggunakan bahasa daerah dalam interaksinya dengan masyarakat yang baru mereka kenal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan responden pengguna *wifi* bandung juara yang pernah mengeluhkan permasalahan yang ada pada program *wifi* bandung juara, diketahui bahwa para staf yang mengelola *wifi* bandung juara di bidang telematika telah cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aparatur selalu bersikap sopan merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap aparatur, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari etika dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang professional dan handal.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi tentang program *wifi* bandung juara berdasarkan kesopanan telah melakukan upaya seperti, menanamkan sifat kepada aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang berdasarkan kepada etos peraturan kerja dalam melayani masyarakat demi menjaga nama baik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, yaitu menghindari penyalahgunaan wewenang, status, sogok, takut perubahan dan inovasi, serta sombong menghindari kritik, sifat arogan, tidak adil, otoriter terhadap bawahan, puas diri, dan tidak teliti. Sifat tersebut merupakan sebagian peraturan yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap aparaturnya.

Peraturan tersebut adalah ketetapan yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam menjaga kesopanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi seputar *wifi* bandung juara. Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam pelaksaaan tugasnya telah menunjukan kesopanannya dengan menanggapi masyarakat yang membutuhkan informasi dan bantuan seputar pengoperasian *wifi* bandung juara dengan membalas email yang dilakukan masyarakat dengan meminta maaf atas pelayanan yang diberikan jika terdapat keterlambatan membalas email dan akan segera menghubungi bagian yang memang bertugas untuk melakukan perbaikan terhadap semua permasalahan.

Kesopanan terhadap masyarakat merupakan suatu hal yang dijunjung tinggi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang diterapkan

kepada setiap aparatur dengan tutur kata dan sifat pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang baik serta telah mempunyai pengetahuan yang kompeten dan sangat mencukupi. Mengenai kesopanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur sub bidang telematika didapatkan data bahwa:

> Kami selaku aparatur yang bertugas melayani masyarakat mempunyai kode etik dalam memberikan pelayanan dan ada pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan, yang salah satunya adalah pelatihan pada saat berinteraksi dengan masyarakat dan pada saat menghadapi keluhan dari masyarakat, dan kami dituntut untuk bersikap ramah terhadap semua masyarakat yang berkepentingan dengan pelayanan yang kami berikan maupun bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sumber.(29/06/2015

Hasil dari wawancara di atas memperlihatkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika sangat memperhatikan perilaku dan kesopanan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat Kota Bandung yang dalam hal ini adalah memberikan pelayanan wifi bandung juara di ruang publik Kota Bandung, dan menjamin semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika terjamin bisa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya.

Dinas komunikasi dan informatika dalam hal ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna layanan wifi bandung juara didapatkan data bahwa:

> Saya sebagai masyarakat pernah melakukan pengaduan terhadap pelayanan program wifi bandung juara di seputaran taman pranatayudha yang saat itu mati, dan saya mencoba melaporkan melalui website www.bandung.go.id namun saya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan balasan dari pihak terkait.Sumber.(07/07/2015)

Dari wawancara di atas terlihat perbedaan pendapat dari aparatur dan masyarakat terhadap masalah kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh aparatur yang dimana hal ini sangat berpengaruh terhadap sautu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, hendaknya hal ini bisa dijadikan suatu masukan dan kritik yang membangun kepada Dinas Komunikasi dan Informatika selaku aparatur yang berwenang dalam pengoperasian program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung.

4.5.3. Kemampuan Aparatur Didalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Dan Pelayanan Seputar Program *Wifi* Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung

Kemampuan dari aparatur untuk menyampaikan kepercayaan dalam melayani masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dimilik oleh tiap-tiap aparatur, penyampaian kepercayaan kepada masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk keahlian yang dimiliki oleh seorang aparatur dan cara kerja yang ditunjukan berdasarkan dengan bukti-bukti yang telah dilakukan, hal tersebut merupakan faktor terpenting dalam penyampaian kepercayaan kepada masyarakat akan kinerja yang dimiliki oleh aparatur dapat dipercaya. Penyampaian kepercayaan harus didasari oleh etos kerja yang terlaksana dengan baik.

Kemampuan seorang aparatur dalam menyampaikan kepercayaan merupakan faktor penting, Penyampaian kepercayaan dapat dilakukan melalui bukti-bukti yang telah terlihat yang diberikan oleh seorang aparatur melalui kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan. Mengukur kepuasan masyarakat sangat bermanfaat bagi suatu perusahaan sebagai peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Keluhan dan saran dari masyarakat adalah masukan dari masyarakat kepada penyedia jasa yang dalam hal ini penyedia jasa layanan program *wifi* bandung juara kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam upayanya menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yaitu dengan menyiapkan sumber daya aparatur yang kompeten dan handal dalam pelaksanaan tugasnya di segala bidang terutama menyangkut kepentingan masyarakat.

Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dibentuk melalui pembinaan dan pelatihan-pelatihan yang benar agar responsibilitas aparatur yang baik terhadap masyarakat akan tercapai. Akuntabilitas aparatur Dinas Komunikasi dan Inforamtika Kota Bandung yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penentuan arah yang akan ditempuh oleh sebuah organisasi pemerintahan memerlukan bukti yang nyata baik itu dalam bentuk yang terlihat seperti fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan dan yang tidak terlihat tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui aparaturnya seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, diperlukan bukti sebagai pendukung kualitas pelayanan yang diberikan

aparatur terhadap masyarakat, karena masyarakat tidak mudah percaya tanpa bukti yang diperlihatkan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang Komunikasi dan Informatika telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipercaya. Kualitas pelayanan dan kualitas produk, merupakan gambaran umum dari proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dalam pemanfaatan teknologi melalui program *wifi* bandung juara di ruang publik Kota Bandung, masyarakat sangat membutuhkan kepercayaan dan tanggung jawab terhadapa aparatur dalam mengelola progaram wifi bandung juara di ruang publk Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat didapatkan data bahwa:

> Mengenai aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam pelaksanaannya untuk menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yang menggunakan atau merasakan program wifi bandung juara adalah Fakta menunjukan persepsi yang tidak baik muncul dari masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui website www.bandung.go.id.Sumber:(03/07/2015).

Hal tersebut dikarenakan kelalaian dalam menjawab pertanyaan email dari masyarakat. Kelalaian tersebut disebabkan oleh kesibukan para aparatur yang menangani pengaduan lain ataupun masih banyaknya urusan yang belum terselesaikan, keterbatasan aparatur merupakan faktor penyebab pelayanan yang tidak memuaskan timbul di kalangan masyarakat. Fakta lain yang didapatkan peneliti mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan aparatur Dinas

Komunikasi dan Informatika dalam menanggapi keluhan masyarakat yang dilakukan mengenai kurangnya informasi yang tersedia pada website ataupun media sosial yang disediakan.

Hasil wawancara dengan aparatur Dinas Komunikasi dan Inforamtika Kota Bandung yang bertugas di sub teknologi dan informasi telematika yang bertugas sebagai pengontrol dan pemberi informasi kepada aparatur bidang pengembangan dan evaluasi telematika didapatkan hasil:

> Jika penindak lanjutan tidak dilakukan dari aparatur terkait bidang yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut, aparatur sub bidang telematika akan meminta pertanggung jawaban dari bagian terkait perihal informasi yang tidak sampai. Hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya dari masyarakat yang telah mengajukan pertanyaan dan mencari informasi seputar program *wifi* bandung juara.Sumber:(03/07/2015).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan hasil yaitu pemberian kepercayaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat tetap dijaga melalui aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan cara meberikan pelayanan yang inovatif, bekerja dengan berdasarkan konsistensi tujuan yang ditetapkan dan menjunjung nama baik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang telah dikenal baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat Kota Bandung semakin percaya dan bertambah yakin akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas mengenai jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap masyarakat yang mengajukan pertanyaan, mengirimkan email, serta mencari

informasi seputar program *wifi* bandung juara diketahui berjalan cukup baik. Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan agak keteteran dalam memberikan tanggapan jawaban dari setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat.

Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayananan yang berdasarkan pengetahuan dan kesopanan kepada masyarakat telah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui kematangan dari segenap aparatur yang dibentuk melalui program pembinaan dan pelatihan yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam menumbuhkan aparatur yang mempunyai kompetensi sebelum turun ke lapangan untuk melayani masyarakat.

4.6. *(Empathy)* Perhatian Yang Diberikan Kepada Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Seputar Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau Dinas sebagai penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan dari masyarakat dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di bidang program wifi bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan keluhan masyarakat merupakan harapan dari masyarakat pada saat sekarang ini, banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya.

Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat oleh setiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur. Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa

yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku pelayan masyarakat yang berorientasi pada suatu badan milik pemerintah atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelasaikan masalah. Dari hasil wawancara dengan aparatur sub bidang telematik didapatkan data bahwa:

> Dalam memenuhi kebutuhan di bidang komunikasi kami selaku Dinas yang menangani di bidang ini telah berupaya memahami kebutuhan dari masyarakat yang salah satunya adalah memunculkan program yang mendukung seperti Wifi bandung juara yang anda teliti, dalam hal ini kami selaku aparatur selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.Sumber(29/06/2015)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang Komunikasi dan Informatika dituntut untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik oleh

masyarakat, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat adalah tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Suatu perusahaan yang dimiliki Pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat dengan memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dalam pelayanan yang diberikan baik itu rugi dalam waktu ataupun biaya. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan sikap empati kepada masyarakat dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap masyarakat agar masyarakat dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing-masing aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.

4.6.1. Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Interaksi dengan Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Kemudahan dalam melakukan hubungan dapat diartikan sebagai tidak adanya kendala yang berarti yang dapat menghalangi aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pada program *wifi* bandung juara dan dapat beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yang dimaksudkan dengan beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yaitu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana setiap masyarakat yang membutuhakan bantuan ataupun informasi mengenai program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan pula cara yang berbeda-beda dalam menyikapi sifat-sifat mereka. Selain itu, aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung juga harus dapat berbaur dengan lingkungan sekitarnya.

Kemudahan dalam melakukan hubungan dari aparatur kepada masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Kemudahan dalam melakukan hubungan yang dilakukan aparatur dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana pendukung terjadinya kualitas pelayanan yang baik, sarana dan prasarana pendukung tersebut yaitu peralatan dan perlengkapan yang disediakan oleh para aparatur seperti fasilitas yang menunjang program dari *wifi* bandung juara seperti modem dan berupa tenaga ahli yang siap membantu jika ada

kerusakan ataupun gangguan terhadap program *wifi* bandung juara yang ada di ruang publik Kota Bandung, dan juga di tambah informasi didalamnya kepada masyarakat sebagai perwujudan bukti bahwa terdapat suatu bentuk kemudahan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat untuk melakukan hubungan dengan mudah dengan aparatur. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Timbulnya persepsi positif dari masyarakat mengenai kemudahan dalam berhubungan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Seiring dengan berkembang kemajuan teknologi pemanfaaatan sarana teknologi telah menjadi budaya masyarakat dalam berkomunikasi dan lain sebagainya.

Sebagai suatu instansi pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi, kualitas pelayanan publik yang baik adalah melakukan inovasi dan kreatifitas dalam penciptaan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Program wifi bandung juara adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Program wifi bandung juara sebagai sarana yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan inovsi didalam memberikan pelayanan yang berbasis teknologi kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang telah melaksanakan kegiatan tersebut memiliki tujuan untuk memudahkan dalam berhubungan antara masyarakat dan menciptakan nilai positif kepada masyarakat terhadap kinerja dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam upayanya untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan terhadap masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yaitu dengan memberikan nomor telepon 022-4234892 dan alamat email Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung diskominfo@bandung.go.id yang bisa diakses oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Sejauh ini, aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika telah cukup baik dalam melakukan adaptasi dengan masyarakat, hampir kesemua dari mereka dapat berinteraksi secara baik dengan masyarakat. hal ini terjadi karena mereka telah mendapatkan pelatihan untuk menghadapi dan mengetahui kejiwaan dari lawan bicaranya. Pelatihan tersebut berupa program diklat pengenalan diri bagi aparatur pemerintahan. Kemudahan dalam memberikan hubungan merupakan tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kepada masyarakat.

Dalam hal ini aparatur berupaya menjadikan sosial media sebagai media dalam berinteraksi dengan masyarakat yang salah satunya menggunakan website dan twitter yang dimana masyarakat bisa mengadukan dan bertanya seputar permasalahan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, hal ini bertujuan untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat Kota Bandung agar dapat memberikan kesan yang lebih terbuka kepada masyarakat seperti keterangan yang diberikan oleh aparatur pada saat peneliti melakukan wawancara yang menyebutkan bahwa:

> Dalam melakukan hubungan atau interaksi terhadap masayarakat, kami selaku aparatur aktif di sosial media dan memantau website yang langsung dikelola oleh kami, disini masyarakat bisa melihat langsung dan memantau kegiatan yang kami lakukan dan masyarakat bisa menyampaikan masukan ataupun keluhan yang akan kami terima.Sumber(29/06/2015)

Dari keteraangqn aparatur di atas terlihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika sudah berupaya dengan sebaik mungkin dalam meberikan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan aparatur, serta hal ini dapat dijadikan wadah ataupun tempat menampung keluhan dari masayarakat terhadap kinerja ataupun masalah pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas terkait, hal ini tentunya berdampak positif bila benar-benar dikelola yang dalam artian memang benar adanya dan bertujuan untuk mendekatkan diri kepada msayarakat Kota Bandung, serta didukung dengan kesadaran dan tanggung jawab dari semua aparatur yang ada yang bertujuan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan antara masyarakat dan aparatur.

4.6.2. Komunikasi Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Seputar Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Pada dasarnya komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambamg-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan). (Carl I. Hovland, 2007, hal 68). Pada definisi komunikasi di atas, disebutkan bahwa ‘komunikator’ adalah orang yang menyampaikan rangsangan. Harrold Lasswell mengatakan: komunikator atau sering disebut juga sumber *(source),* pengirim *(sender),* penyandi (*encoder*),

pembicara (*speaker*), atau originator. Komunikator adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.

Sekalipun fungsinya sama yaitu sebagai pengirim pesan, sebetulnya masing-masing istilah itu memiliki ciri khas tersendiri,terutama tentang sumber. Seorang sumber bisa jadi komunikator/pembicara. Sebaliknya, seorang komunikator/sumber tidak selalu sebagai sumber. Bisa jadi ia menjadi pelaksana (eksekutor) dari seorang sumber untuk menyampaikan pesan kepada khalayak ramai atau individu.

Diperlukan persyaratan tertentu untuk para komunikator dalam sebuah program komunikasi, baik dalam segi sosok kepribadian maupun dalam kinerja kerja. Dari segi kepribadian, agar pesan yang disampaikan bisa diterima oleh khalayak maka seseorang komunikator mempunyai hal berikut (Ruben&Stewart, 1998; 105-109):

1. Memiliki kedekatan (*proximility)* dengan khalayak. Jarak seseorang dengan sumber memengaruhi perhatiannya pada pesan tertentu. Semakin dekat jarak semakin besar pula peluang untuk terpapar pesan itu. Hal ini terjadi dalam arti jarak secara fisik ataupun secara sosial.
2. Mempunyai kesamaan dan daya tarik sosial dan fisik. Seorang komunikator cenderung mendapat perhatian jika penampilan fisiknya secara keseluruhan memiliki daya tarik *(attractiveness)* bagi audiens.
3. Kesamaan *(similirity)* merupakan faktor penting lainnya yang memengaruhi penerimaan pesan oleh khalayak. Kesamaan ini antara lain meliputi gender,

pendidikan, umur, agama, latar belakang sosial, ras, hobi, dan kemampuan bahasa. Kesamaan juga bisa meliputi masalah sikap dan orientasi terhadap berbagai aspek seperti buku, musik, pakaian, pekerjaan, keluarga, dan sebagainya. Preferensi khalayak terhadap seorang komunikator berdasarkan kesamaan budaya, agama, ras, pekerjaan, dan pendidikan berpengaruh terhadap proses seleksi, interpretasi, dan pengingatan pesan sepanjang hidupnya. Evert M. Rogers (1995;286:287) menyebut kesamaan antara komunikator dan khalayak dengan prinsip homofili antara kedua belah pihak ini sangat efektif bagi penerimaan pesan. Tetapi kadang-kadang diantara keduanya terjadi hubungan yang bersifat heterofili, suatu keadaan yang tidak setara anyata sumber dan target sasaran.

4. Dikenal kredibilitasnya dan otoritasnya. Khalayak cenderung memerhatikan dan mengingat pesan dari sumber yang mereka percaya sebagai orang yang memiliki pengalaman dan atau pengetahuan yang luas. Menurut Ferguson, ada dua faktor kredibilitas yang sangat penting untuk seorang sumber: dapat dipercaya *(trustworthiness)* dan keahlian *(expertise).* Faktor-faktor lainnya adalah tenang/sabar *(compusere),* dinamis, bisa bergaul *(sociability),* terbuka (*extroversion)* dan memiliki kesamaan dengan audiens.

Menunjukkan motivasi dan niat. Cara komunikator menyampaikan pesan berpengaruh terhadap audiens dalam memberi tanggapan terhadap pesan tersebut. Respon khlayak akan berbeda menanggapi pesan yang ditunjukkan untuk kepentingan informasi *(informative)* dari pesan yang diniatkan untuk meyakinkan *(persuasive)* mereka.

5. Pandai dalam cara penyampaian pesan. Gaya komunikator menyampaikan *(delivery)* pesan juga menjadi faktor penting dalam proses penerimaan informasi.
6. Dikenal status, kekuasaan dan kewenangannya. Status di sini menunjuk kepada posisi atau ranking baik dalam struktur sosial maupun organisasi. Sedangkan kekuasaan *(power)* dan kewenangan *(authority)* mengacu pada kemampuan seseorang memberi ganjaran *(reward)* dan hukuman *(punishment).*

Dengan kata lain komunikasi adalah, penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Aparatur pemerintah sebagai komunikator pemerintah yang terdiri dari tingkat bawah yakni Ketua Lingkungan sampai dengan tingkat tinggi yakni Presiden harus mampu mengkomunikasikan setiap apa yang ingin dikomunikasikan tentang komunikasi pemerintahan. Sebagai tugas pokok pemerintahan untuk menjaga keamanan, ketertiban, keadilan, kesejahteraan sosial, ekonomi, pekerjaan umum, dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup sudah mejadi hal yang paling vital agar pemerintah mempunyai komunikator pemerintah yang baik, jelas, tepat, akurat, menyeluruh, handal, profesional serta tangguh dan mampu bertindak cepat, tepat, efektif, efisien, dan bersinergi dalam upaya-upaya mengkomunikasikan komunikasi pemerintahan.

Berbicara mengenai komunikasi pemerintahan, akan dihadapkan pada teknik komunikatif dalam kepemimpinan pemerintahan yang mampu memahami kesalahan yang telah terjadi, menepis salah tafsir atas apa yang telah disampaikan, salah pengertian serta ketidakjelasan komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Untuk menghindari hal tersebut, komunikator (pemerintah) harus

berbahasa yang baik dan benar dalam hal ini telah diatur oleh Pasal 28 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan: Bahasa Indonesia wajib digunakan dalam pidato resmi Presiden, Wakil Presiden, dan pejabat negara yang lain yang disampaikan di dalam atau di luar negerif; mampu mengatasi hambatan komunikasi dengan komunikan (masyarakat), obyektifitas dalam menjembatani persoalan yang terjadi, memiliki karakteristif persuasif kepemimpinan sehingga mampu mengendalikan komunikan jika berada dalam posisi resah, bimbang, rusuh, atau ketidakpastian. Krisis kepercayaan terhadap aparatur pemerintah dan kepemimpinan nasional di masa lalu yang sekarang telah berkurang, akan tetapi hal tersebut sewaktu-waktu dapat menggelembung kembali jika tidak ditingkatkan serta dikelola secara berkesinambungan.

Peningkatan kualitas, integritas, akuntabilitas dan kompetensi komunikator pemerintah serta ketegasan dari pemimpin akan kepemimpinan yang sedang diembannya sebagai bentuk konsekuensi moral serta menjaga kewibawaan kepemimpinan untuk menjaga keutuhan negara kesatuan republik Indonesia agar tetap stabil. Beberapa poin penting untuk diperhatikan para komunikator komunikasi pemerintahan.Komunikator yang mampu membimbing komunikan untuk percaya bahwa dia adalah orang yang berkemampuan dalam melakukan pekerjaan yang ditanganinya, bahwa ia mempunyai integritas dan juga memiliki niat baik terhadap komunikan. Kegagalan atau keberhasilan seorang komunikator dari komunikasi pemerintahan bisa dilihat dari karakteristik komunikatornya yakni kredibilitas yang mencakup kompetisi dan keterpercayaan, daya tarik, dan

kekuatan lain.Suksesnya komunikator ditentukan oleh kemampuan dalam mengadakan pilihan yang akan meningkatkan ethosnya di mata komunikan. Untuk mendukung ethos tersebut, seorang komunikator harus mempunyai faktor persiapan yang matang (mengkaji kembali laporan dari bawahan yang akan dikomunikasikan kepada komunikan), kesungguhan (kesungguhan bahwa apa yang disampaikannya adalah sebuah pekerjaan yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat secara jangka pendek maupun jangka panjang), ketulusan (niat baik sebagai bentuk tanggung jawab pemegang amanah), kepercayaan, ketenangan, keramahan dan kesederhanaan.Memperhatikan kewenangan, Integritas, dan tanggung jawab. Kemampuan yang baik, jelas, tepat, akurat, menyeluruh, handal, profesional serta tangguh dan mampu bertindak cepat, tepat, efektif, efisien, dan bersinergi untuk mengkomunikasikan komunikasi pemerintahan seorang komunikator pemerintahan tentulah sangat diwajibkan sehingga komunikan mampu, tunduk, taat, patuh, tenang, percaya diri, bangga serta mendukung penuh terhadap kerja pemerintahan yang sedang berjalan.

Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan, hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui tutur kata, dan perbuatan yang ramah. Baik itu yang dilakukan oleh aparatur atau yang dilakukan oleh masyarakat, agar komunikasi yang baik muncul antara aparatur dan masyarakat maka itu dibutuhkan kesadaran, baik itu masyarakat ataupun aparatur, untuk saling menghormati dan menghargai. Masyarakat membutuhkan aparatur untuk melayani dan aparatur membutuhkan masyarakat untuk mengukur

kemampuan seorang aparatur tersebut dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, bila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik maka sebuah pelayanan baik akan tumbuh dengan sendirinya. Aparatur sebagai abdi negara ditugaskan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat bukan berarti bila tidak ada pekerjaan atau perintah dari atasan tidak berbuat sesuatu yang bermanfaat, maka dari itu seorang aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan inovasi yang tinggi. Pelaksanaan pelayanan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap pengurusan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui aparatur yang menanggapi kebutuhan masyarakat. Penyampaian informasi dapat juga dilakukan juga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem komunikasi teknologi. Penyampaian informasi dengan memanfaatkan sarana teknologi dapat dilakukan melalui jaringan komputerisasi yang disertai dengan jaringan internet. Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat menjunjung tinggi perilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat dengan menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasarkan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya.

Aparatur melakukan perbuatan tersebut agar dengan sendirinya masyarakat yang sedang melakukan kegiatan menyangkut kebutuhannya dengan aparatur akan menangapi dengan perbuatan yang sama, seperti yang dilakukan

oleh aparatur tersebut. Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam menjalankan setiap tugasnya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat telah melaksanakan pelayanan yang berdasarkan kesopanan agar hubungan timbal balik berupa tanggapan dari masyarakat tentang aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi baik, sehingga komunikasi antara masyarakat dengan aparatur berjalan dengan baik, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap masyarakat dengan cara keramahan-keramahan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi ataupun bantuan melalui fasilitas yang sudah disediakan seperti melalui website ataupun mendatangi langsung kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Selanjutnya pertanyaan yang dilakukan masyarakat diinformasikan kepada aparatur bidang terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut untuk ditindak lanjuti dan ditangani. Setelah mendapat keterangan dari aparatur terkait maka staf bidang telematika akan memberikan penjelasan perihal tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan tersebut.

Hal tersebut dilakukan sehingga masyarakat pun akan menanggapi keramahan-keramahan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan nyaman sehingga terciptanya hubungan

komunikasi yang baik dalam berinteraksi antara masyarakat dengan aparatur Dinas Komunikasi dan Inforamtika Kota Bandung. Semua fasilitas yang diberikan dibuat oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat agar lebih mudah dalam berkomunikasi dengan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung atas pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam rangka menunjang keberhasilan pelayanan *wifi* bandung juara terhadap masyarakat, sehingga timbul persepsi yang baik di masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mengenai kemudahan dalam hubungan komunikasi didapatkan data, aparatur Dinas Komunikasi dan Inforamtika Kota Bandung telah melakukan hal terbaik yaitu dengan menyediakan fasilitas untuk berkomunikasi secara online yang diperuntukan sebagai media komunikasi dengan masyarakat kapan pun dan dimana pun, khususnya masyarakat yang mendapatkan masalah akan ketidak puasan akan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf bidang telemtika mengenai komunikasi yang baik didapatkan data.

> Semua fasilitas yang diberikan seperti twitter dan website diaplikasikan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berhubungan dengan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pemenuhan kegiatannya seperti melakukan pertanyaan dapat melalui media yang sudah disediakan. Sumber:(03/07/2015).

Observasi yang dilakukan peneliti dalam menilai komunikasi yang baik dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terhadap masyarakat di lapangan didapatkan hasil. Para aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang mengaplikasikan website dan twitter sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan keluhannya kepada aparatur. Semua fasilitas yang ada diciptakan dengan tujuan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarkat, sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

4.6.3. Pemenuhan Kebutuhan Bagi Masyarakat Oleh Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Seputar *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung

Kebutuhan adalah salah satu aspek psikologis yang menggerakkan mahluk hidup dalam aktivitas-aktivitasnya dan menjadi dasar (alasan) bagi setiap individu untuk berusaha. Pada dasarnya,manusia bekerja mempunyai tujuan tertentu,yaitu memenuhi kebutuhan. Kebutuhan tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari. Selama hidup manusia membutuhkan bermacam-macam kebutuhan. Seperti: makanan, pakaian, perumahan, pendidikan, dan kesehatan. Kebutuhan dipengaruhi oleh kebudayaan, lingkungan, waktu, dan agama. Semakin tinggi tingkat kebudayaan suatu masyarakat, semakin tinggi / banyak pula macam

kebutuhan yang harus dipenuhi. Model akademis kebutuhan yang paling terkenal adalah model yang dikembangkan oleh Abraham Maslow, yaitu Teori hierarki kebutuhan Maslow. Dalam model itu, ia menyatakan bahwa manusia memiliki berbagai tingkat kebutuhan, mulai dari keamanan sampai aktualisasi diri. Model ini kemudian dikembangkan lagi oleh Clayton Alderfer. Studi akademis tentang kebutuhan mencapai puncaknya pada tahun 1950-an. Saat ini, studi tentang kebutuhan kurang banyak diminati. Meskipun begitu, ada beberapa studi terkenal yang berhubungan dengan kebutuhan, misalnya studi yang dilakukan oleh Richard Sennett yang meniliti tentang pentingnya rasa hormat. Studi lain yang dipelajari adalah tentang konsep kebutuhan intelektual yang teliti dalam kependidikan.

Model Compassionate Communication, dikenal juga dengan nama *Nonviolent Communication (NVC)* buatan Marshall Rosenberg menyebutkan tentang adanya perbedaan antara kebutuhan universal manusia (apa yang menopang dan mendorong kehidupan manusia) dengan strategi tertentu untuk memuaskan kebutuhan itu. Bertentangan dengan Maslow, model Rosenberg tidak membagi kebutuhan ke dalam hierarki-hierarki tertentu. Dalam model tersebut, perasaan dijadikan indikator apakah kebutuhan itu telah terpuaskan atau belum. Salah satu tujuan dari model Rosenberg ini adalah mendorong manusia untuk mengembangkan kesadaran bahwa kebutuhan makhluk hidup akan terus bertambah sepanjang hidupnya sehingga manusia harus berusaha mencari strategi yang lebih efektif untuk menutupi kebutuhannya itu.

Kebutuhan bagi para masyarakat adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur dengan ketentuan antara aparatur

dengan masyarakat seperti patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan para masyarakat dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan masyarakat merupakan tugas yang dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan masayarakat Kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian masyarakat atas pelayananan atau jasa yang diberikan oleh aparatur. Memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan kepusaan masyarakat adalah rangkuman yang dihasilkan ketika emosi aparatur yang mengelilingi, harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaanperasaan yang terbentuk dalam pengalaman pelaksanaan memberikan pelayanan.

Kepuasan masyarakat atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, ketidak sesuaian dari pelayanan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pelaksanaan. Artinya bahwa masyarakat akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya masyarakat akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam usahanya menciptakan pemenuhan kebutuhan para masyarakat seperti dengan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi kebutuhan para masyarakat yang telah melakukan pertanyaan dan keluhan

terhadap pelayanan wifi bandung juara, yaitu bekerja sesuai dengan peraturan, menanggapi kebutuhan para masyarakat tentang ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat dan berpatokan pada jangka waktu yang disepakati antara masyarakat dengan aparatur bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat tersebut. Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan faktor terciptanya pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melaksanakan kebutuhan masyarakat dengan memberikan ketepatan waktu dengan apa yang sudah dijanjikan dengan masyarakat dicapai antara aparatur Dinas Komunikasi dan Inforamatika Kota Bandung dengan masyarakat.

Keterkaitan dengan kesiapan dari aparatur untuk melakukan pelaksanaan kegiatan pemenuhan yang dibutuhkan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang telah melakukan pertanyaan kepada para aparatur dan berpatokan pada hasil kesepakatan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat dengan memberikan janji pelayanan yang berpatokan dengan waktu pelaksanaan.

Hal ini dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam mencapai pelayanan yang berkualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga hubungan yang baik dapat terjalin sesuai harapan masyarakat dengan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat yang melakukan pertanyaan seputar wifi bandung juara dan

permasalahanya yaitu ditemukannya tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang kurang optimal. Kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat lainnya ataupun kesibukan mengurus program yang lainya sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat memerlukan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf bidang telematika didapatkan hasil,

> Hal seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat selalu dilakukan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dalam hal ini bertugas memberikan pelayanan pada program *wifi* bandung juara. Jika informasi yang dilakukan staf bidang telematika telah diinformasikan kepada aparatur terkait kebutuhan masyarakat tersebut maka masyarakat diharapkan menunggu untuk tindak lanjutnya. Sumber(29/06/2015)

Berdasarkan uraian di atas, untuk melakukan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat, para aparatur Dinas Komunikasi dan Inforamtika Kota Bandung telah melakukan tugas dan fungsinya dengan cukup baik, namun semuanya membutuhkan waktu yang cukup lama karena kesibukan dari aparatur yang ada serta banyaknya keluhan yang masuk membutuhkan waktu untuk memperosesnya, dan hal ini akan mengakibatkan keterlambatan dalam pemberian jawaban atas pertanyaan ataupun keluhan yang masyarakat ajukan dan diharapkan masayarakat dapat lebih memaklumi keterlambatan aparatur dalam meberikan jawabanya.