

**KUALITAS PELAYANAN  
WIFI GRATIS OLEH DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN  
PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrai Publik



Disusun Oleh :

Yaen Miftakhul Laily

NPM : 202002010043

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS KADIRI  
KEDIRI  
2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh : Yaen Miftakhul Laily

NPM : 202002010043

Judul : KUALITAS PELAYANAN WIFI GRATIS OLEH DINAS  
KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian  
Skripsi.

Kediri, 11 April 2022

Pembimbing I,



**Dr. Teguh Pramono, M.Si**

NIK. 199009002

Pembimbing II,



**Berlian Tyasotyaningarum, SIP., MAP.**

NIK. 201903001

Mengetahui :

Kaprodi Administrasi Publik



**Dr. Suwarno, M.Si**

NIP. 19590416 198603 1 005

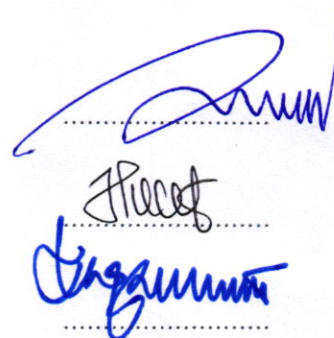
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh : Yaen Miftakhul Laily  
NPM : 202002010043  
Judul : KUALITAS PELAYANAN WIFI GRATIS OLEH DINAS  
KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada tanggal 16 April 2022

Tim Penguji :

1. Ketua : **Dr. M. Daimul Abror, M.Si**
2. Anggota : **Berlian Tyasotyaningarum, S.IP., M.PA**
3. Anggota : **Dr. Teguh Pramono, M.Si**



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik



**Drs. Sugeng Widodo, M.Si**  
NIP. 19580518 198603 1 004

Mengetahui,  
Kaprosdi Administrasi Publik



**Dr. Suwarno, M.Si**  
NIP. 19590416 198603 1 005



## SURAT PERNYATAAN KEORISINALAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yaen Miftakhul Laily  
Tempat, tanggal lahir : Ponorogo, 19 April 1998  
NPM : 202002010043  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Kediri  
Alamat : Perum. Kertosari Indah I/09 Rt. 03 Rw. 02  
Kelurahan Kertosari, Kabupaten Ponorogo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang diujikan ini benar-benar hasil karya saya sendiri (tidak didasarkan pada data palsu dan/atau hasil plagiasi/jiplakan atau autoplajiasi).
2. Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, saya akan menanggung resiko dan siap diperkarakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 16 April 2022

Yang Menyatakan,



Yaen Miftakhul Laily

NPM. 202002010043

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan

(Al-Insyirah ayat 5-6)”.

“La tahzan Innallaha Ma’ana”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat, anugrah dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibu dan Bapak ku, yang selama ini telah membesarkan aku, merawat aku, senantiasa mendoakan aku, mendukung aku dan yang membiayai kuliah ku sampai lulus dengan jenjang S1, sehingga apa yang aku lakukan sukses selalu dengan Ridho Allah Swt.
2. Almamater ku Universitas Kadiri, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberika bekal ilmu pengetahuan.
3. Seluruh pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan pendidikan selama ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah Swt karena dengan berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Wifi Gratis Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ponorogo**”.

Dengan selesainya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu mendukung dan memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Maka penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ir. Djoko Rahardjo, MP. Rektor Universitas Kadiri.
2. Drs. Sugeng Widodo, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
3. Dr. Suwarno, M.Si. Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Kadiri.
4. Dr. Teguh Pramono, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyusun Skripsi, terimakasih atas arahan dan pembelajarannya.
5. Berlian Tyasotyaningarum, SIP., MAP. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyusun Skripsi.
6. Semua Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri yang telah membekali pengetahuan selama di bangku kuliah.

7. Pegawai dan Staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ponorogo yang telah memberikan bantuan dalam membantu menyelesaikan Skripsi ini.
8. Kedua Orang tuaku tercinta dan tersayang, Kakakku, Omku yang telah memberikan dorongan, motivasi, doa, maupun fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu.
9. Teman-temanku seperjuangan Jurusan Administrasi Publik terimakasih atas bantuan, motivasi, dan dukungannya, untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap dan berdoa kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT, serta penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam Skripsi ini sehingga penulis dengan rendah hati menerima masukan dari semua pihak agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi dan penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermfaat dan menambah pengetahuan kepada pembaca.

Kediri, 16 April 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEORISINILAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pelayanan Publik .....	12
1. Definisi Pelayanan Publik .....	12
2. Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	13
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	14
4. Tujuan Pelayanan Publik.....	17
5. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	17
B. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik .....	18
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	19
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
C. Kerangka Berpikir .....	24

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	25
B. Lokasi Penelitian .....	26
C. Sumber data .....	26
D. Instrumen Penelitian.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisa Data .....	30

G. Keabsahan Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penetrasi dan Pengguna Internet 2016-2020 .....	3
--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo.....	39
Gambar 4.2 Fasilitas <i>wifi</i> gratis di Alun-Alun Kabupaten Ponorogo .....	47
Gambar 4.3 Fasilitas <i>wifi</i> gratis di Taman Kota Kabupaten Ponorogo.....	49
Gambar 4.4 Fasilitas <i>wifi</i> gratis di Taman Sukowati Kabupaten Ponorogo .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Informasi Informan .....	92
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	94
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	98
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	100