

ABSTRAK

YAEN MIFTAKHUL LAILY.2022. Kualitas Pelayanan *Wifi* Gratis Oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo.

Pembimbing I : Dr. Teguh Pramono, M.Si

Pembimbing II : Berlian Tyasotyningarum, SIP.,MAP.

Pelayanan publik merupakan cerminan dari upaya untuk memuaskan masyarakat serta keharusan yang dituntut oleh pemerintahan untuk mensejahterakan masyarakat selaku penerima layanan. Kualitas dari pemberian layanan berdampak sebagai tolak ukur sejauh mana pelayanan yang berkualitas sudah diberikan karena pemerintah sebagai organisasi pelayan kepada masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *wifi* gratis yang berada di Alun-Alun Kabupaten Ponorogo, Taman Kota Kabupaten Ponorogo, dan Taman Sukowati Kabupaten Ponorogo yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Sumber data dalam penelitian ini adalah 10 orang informan kunci yaitu Kepala Bagian Kasi Infrastruktur dan TIK, dan 9 orang masyarakat sebagai pengguna layanan *wifi* gratis sekaligus informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan *wifi* gratis oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo relatif berkualitas, meskipun masih terdapat permasalahan seperti pada unsur berwujud (*tangibles*) bahwa fasilitas yang diberikan kurang memadai dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga fasilitas bersama.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan *wifi* gratis

ABSTRACT

YAEN MIFTAKHUL LAILY.2022.The Quality of Free Wifi Service by the Communication Information and Statistical Ponorogo Regency.

Supervisor I : Dr. Teguh Pramono, M.Si

Supervisor II : Berlian Tyasotyningarum, SIP.,MAP.

Public Service is reflection of efforts to satisfy the community as well as the requirements demanded by the government for the welfare of the community as service recipients. The quality of service delivery has an impact as a measure of the extent to which quality services have been provided because the government is a service organization to the community. This research is descriptive research using a qualitative approach method. The focus of this research the quality of free wifi services located in Ponorogo District Square, Ponorogo City Park, and Sukowati Park Ponorogo regency as seen from the five dimensions of public service quality according to Zeithaml, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The data sources in this study were 10 key informants, namely the Head of the Infrastructure and ICT Section, and 9 community members as users of free wifi services as well as supporting informants. The results showed that the free wifi service by the Department of Communication, Informatics and Statistics, Ponorogo Regency was relative of high quality, although there were still problems such as the tangible elements that the facilities provided were inadequate and the lack of public awareness to maintain shared facilities.

Keyword : Service Quality, Public Service, Free Wifi Service