

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS KERJA PUSAT LAYANAN INTERNET  
KECAMATAN DIKABUPATEN SINJAI**

**Disusun dan Diusulkan Oleh:**

**ANDI SARI SAFITRI AMAR**

**NIM: 105610486514**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**EFEKTIVITAS KERJA PUSAT LAYANAN INTERNET  
KECAMATAN DIKABUPATEN SINJAI**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

**Disusun dan Diusulkan Oleh:**

**ANDI SARI SAFITRI AMAR**

**NIM: 105610486514**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi Penelitian : **Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet  
Kecamatan di Kabupaten Sinjai**

Nama Mahasiswa : **ANDI SARI SAFITRI AMAR**

Nomor Stambuk : **1056 104865 14**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra Hj Musliha Karim, M.si

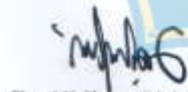


Nurbiah Tahir, S.sos, M.AP

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.sos, M.Si



Nasrulhaq, S.Sos, MPA

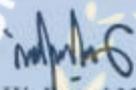
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0012/FSP/A.4-VIII/II/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Kamis tanggal 28 Februari tahun 2019.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

1. Abdul Kadir Adys, SH, MH (Ketua)
2. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si
3. Drs. Alimuddin Said, M.Pd
4. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH

## PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDI SARI SAFITRI AMAR

Nomor stambuk : 105610486514

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa ada bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 2 Februari 2019

Yang menyatakan,



Andi sari safitri amar

## ABSTRAK

Andi Sari Safitri Amar. *Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai* (dibimbing oleh Musliha Karim dan Nurbiah Tahir).

Pusat layanan Internet Kecamatan merupakan sarana umum yang dapat dimanfaatkan untuk mengakses internet untuk daerah-daerah tepencil dan tertinggal. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mengetahui Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pencapaian tujuan, bentuk integrasi, dan bentuk adaptasi yang dilakukan Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) di Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskripsi kualitatif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu; Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pencapaian tujuan yang dilakukan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai adalah menyediakan sarana layanan internet yang dapat diakses oleh masyarakat desa terutama untuk daerah tepencil. Sedangkan bentuk integrasi yaitu sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat. Serta bentuk Adaptasinya yaitu penyesuaian diri program Pusat Layanan Internet Kecamatan dengan lingkungan lokasi dan masyarakat desa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai belum efektif sepenuhnya, hal ini dapat dilihat dari aspek (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi dan (3) Adaptasi dalam Pusat Layanan Internet Kecamatan yang dilaksanakan belum sepenuhnya baik karena dalam proses sosialisasinya tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat serta fasilitas untuk pelatihan para siswa-siswi masih kurang.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Orang tua tercinta, Ayahanda Andi Makmur dan Ibunda Sitti Nurlina yang rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Ibu Dra. Hj. Musliha Karim, M.si selaku pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S.sos, M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA selaku Ketua jurusan Ilmu

Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Segenap dosen dan seluruh jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberi pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir ini. Saudara-saudara seperjuangan dan teman-teman kelas ADN.B Mae, Gita, Erna, Rasna, Emi, Zohra, Yassir, Ibnu, Fajar, dan Hendra terima kasih banyak dan semangat untuk berjuang mencapai Toga. Serta Kak Andi Muhsin yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar, dan segenap keluarga ifa dan tilla dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih karna selalu mendoakan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.

Pihakl Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Serta para staf pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai yang telah membantu memberikan informasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

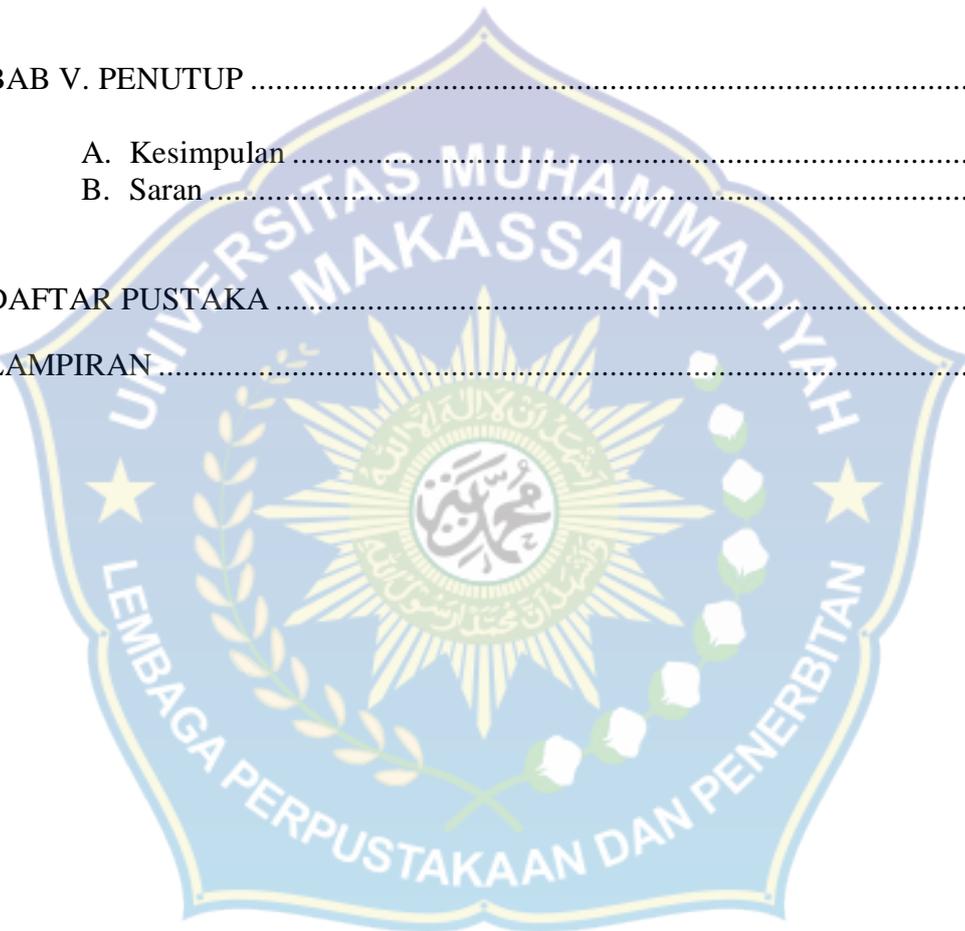
**Makassar, 2018**

**Andi Sari Safitri Amar**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENERIMA TIM.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB IPENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan penelitian.....	8
BAB IITINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Konsep Efektivitas Kerja .....	9
B. Konsep Pelayanan Publik .....	13
C. Konsep Pusat Layanan Internet Kecamatan.....	17
D. Konsep E-Goverment .....	24
E. Kerangka Pikir.....	26
F. Fokus Penelitian .....	27
G. Deskripsi Fokus Penelitian .....	27
BAB IIIMETODE PENELITIAN .....	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	28
C. Sumber Data.....	29
D. Informan Penelitian .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data .....	32
G. Pengabsahan Data .....	33

BAB IV. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....	36
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	36
B. Gambaran Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kabupaten Sinjai.....	37
C. Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan Kabupaten Sinjai .....	41
D. Pembahasan.....	63
 BAB V. PENUTUP .....	 67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
 DAFTAR PUSTAKA.....	 69
LAMPIRAN.....	71



## DAFTAR GAMBAR

### Daftar gambar

1. Gambar 1 Kerangka Pikir..... 26
2. Gambar 2 Peta Wilayah Kabupaten Sinjai ..... 36
3. Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan  
Persandian Kabupaten Sinjai ..... 38



## DAFTAR TABEL

Daftar tabel

1. Tabel 1 Daftar Informan Penelitian..... 30



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik dari beberapa daerah-daerah di Indonesia cenderung berjalan di tempat sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat.

Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Internet merupakan salah satu teknologi canggih hasil penemuan abad-20 yang sangat bermanfaat bagi kebutuhan manusia. Internet

(*interconnection-networking*) adalah suatu jaringan komunikasi yang menghubungkan satu media dengan media lainnya untuk melayani milyaran pengguna di seluruh dunia. Aplikasi internet terus dikembangkan sejalan dengan imajinasi dan kebutuhan manusia yang kadang sangat muluk, abstrak dan tanpa batas. Sebagaimana sifat teknologi pada umumnya, internet tidak pernah berhenti berkembang dan selalu beradaptasi dengan masyarakat penggunanya. Sehubungan dengan kondisi dan peranan internet seperti tersebut, maka beberapa badan dunia bersama pemerintah di berbagai negara telah membuat program-program untuk memperluas akses internet keperdesaan guna memperkenalkan inovasi dan menciptakan kesempatan berusaha. Beberapa program internet masuk desa yang cukup dikenal diantaranya telecenter, warung internet pedesaan (WARDES), balai informasi masyarakat (BIM), desa pintar dan pusat layanan internet kecamatan (PLIK).

Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) ialah sarana umum yang dapat dimanfaatkan untuk mengakses internet yang dibangun di ibu kota kecamatan. Internet kecamatan tidak hanya berfungsi sebagai ruang akses yang digunakan untuk mengakses internet saja akan tetapi juga untuk mendorong peningkatan konten produktif (hal yang bisa menghasilkan atau mendatangkan keuntungan secara besar atau banyak dan bermanfaat bagi penggunanya dan menjadikan portal bagi konten yang tidak bermanfaat (penghalang bagi situs-situs yang tidak baik seperti hoax, porno dll).

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika lebih dibahas secara khusus nomor: 20/PER/M.KOMINFO/12/2010 tentang informasi manajemen

dan monitoring layanan internet kecamatan. Bahwa ketentuan pasal 3 ayat 1 peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 48/PER/M.KOMINFO/11/2009 tentang penyediaan jasa akses Internet pada wilayah pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan sebagaimana telah di ubah dengan peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 19/PER/M.KOMINFO/12/2010 menetapkan bahwa setiap Pusat Layanan Internet Kecamatan wajib terhubung dengan sistem informasi manajemen dan monitoring layanan internet kecamatan agar tujuan dibentuknya Pusat Layanan Internet Kecamatan dapat tercapai dengan baik, kegiatan dan penyediaan sistem informasi manajemen dan monitoring layanan internet kecamatan perlu diatur lebih lanjut.

Program Pusat Layanan Internet merupakan bagian dari progress Program Kewajiban Pelayanan Universal (*Universal Service Obligation*), Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2010 melalui Balai Penyediaan dan Pengelolaan Pembiayaan Telekomunikasi dan Informatika (BP3TI), yang bertujuan untuk mendukung perluasan layanan akses internet bagi masyarakat luas dan sebagai percepatan peningkatan keterjangkauan pemerataan pelayanan sekaligus guna mendorong pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk peningkatan kecerdasan warga dan kesejahteraan masyarakat.

Program Pusat Layanan Internet Kecamatan diharapkan mampu mendorong percepatan pelaksanaan prioritas pembangunan nasional, sebagaimana yang telah diinstruksikan Presiden pada tahun 2010 lalu melalui

program pusat layanan internet kecamatan diharapkan masyarakat yang ada di daerah terpencil atau daerah yang masih tertinggal, dapat menikmati kemudahan dalam mengakses dan menggunakan teknologi dan informasi yang sehat, murah dan terjangkau sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, pendidikan sosial dan budaya.

Sarana Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ada, diharapkan masyarakat dapat mencari segala informasi yang dibutuhkan, dan dapat pula digunakan oleh masyarakat desa untuk meningkatkan kesejahteraan perekonomian, melalui korespondensi dengan orang lain atau perusahaan diberbagai penjuru dunia baik informasi terkini maupun informasi terdahulu bisa didapat dan dikirim dengan cepat. Selama ini masalah yang dihadapi masyarakat desa disebabkan kurangnya informasi yang baru dan tepat. Untuk para pelaku usaha sendiri, program pusat layanan internet kecamatan ini dapat digunakan untuk menyampaikan dan mempromosikan produk-produk yang dimilikinya keseluruh nusantara, bahkan keberbagai pelosok dunia (dunia internasional), dengan biaya promosi yang murah selain itu para pelaku usaha juga dapat mencari informasi mengenai harga pasar barang yang dimilikinya, sehingga dapat mengantisipasi berbagai kemungkinan, didalam dunia pendidikan pun Program Pusat Layanan Internet Kecamatan diharapkan mampu mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Disektor pertanian sendiri program Pusat Layanan Internet Kecamatan ini diharapkan

dapat digunakan para petani untuk pengembangan pertanian, baik dicabang penanaman, peternakan dan perikanan.

Jurnal Samsul Maarip tahun 2015 penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan mengenai sistem pengelolaan Pusat Layanan Internet Kecamatan di desa Banjarwangi, tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kurangnya pengawasan yang dilakukan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Desa Banjarwangi. Teori yang digunakan adalah teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Tangkilisan (2005) yang terdiri dari empat indikator yaitu, pencapaian target, kemampuan beradaptasi, kepuasan kerja dan tanggung jawab. Hal ini karena pembangunan program PLIK di Desa Banjarwangi tidak sepenuhnya melibatkan masyarakat, tidak adanya koordinasi dengan pemerintah daerah, kurangnya pengawasan dan kurangnya sosialisasi dan pelatihan. Saran dari penelitian adalah perlunya melibatkan semua lapisan masyarakat dalam pembangunan PLIK, melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah setempat, meningkatkan intensitas pelatihan dan sosialisasi dan meningkatkan pengawasan.

Jurnal Mulyono Yalia tahun 2013 Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah yang menarik untuk diteliti yaitu evaluasi kebijakan penyediaan fasilitas *universal service obligation* (USO) program mobile pusat layanan internet kecamatan (MPLIK) di kabupaten kuningan, Jabar permasalahannya adalah bagaimanakah kebijakan diskominfo kabupaten kuningan terhadap fasilitas USO program MPLIK di kabupaten kuningan? tujuannya adalah (1)

ingin mengetahui kebijakan diskominfo kabupaten Kuningan terhadap program MPLIK di kabupaten Kuningan, (2) faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan Diskominfo dalam mendukung program MPLIK di kabupaten Kuningan, (3) upaya-upaya yang dilaksanakan untuk melaksanakan kebijakan Diskominfo dalam mendukung program MPLIK di Kabupaten Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam evaluasi kebijakan penyediaan fasilitas USO program MPLIK di Kabupaten Kuningan, Jabar ditemukan dimensi lain yaitu pentingnya pengendalian, pengawasan, dan koordinasi. Kedua jurnal di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas PLIK (Pusat Layanan Internet Kecamatan) dapat tercapai apabila pelayanan, pengawasan dan koordinasi dapat dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku. Dimana dengan adanya pelayanan, pengawasan, serta koordinasi yang baik maka pencapaian tujuan program PLIK dapat terlaksana dengan semestinya.

PLIK merupakan program pemerintah yang bertujuan agar masyarakatn mudah dan dapat mengakses internet untuk masyarakat desa. Seperti yang terjadi di Kabupaten Sinjai meski telah tersedianya Pusat Layanan Internet Kecamatan, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program tersebut, Hal ini terjadi karena dalam proses sosialisasi program tersebut belum maksimal. Adapun ketidakmaksimalannya karena dalam proses pengenalan program tersebut tidak secara mendetail masyarakatnya diperkenalkan bahwa telah tersedia banyak kantor Pusat Layanan Internet

Kecamatanamuntidakadapenjelaskanhususentang program tersebut, Fasilitas yang belum maksimal sehinggapelayanannyajugatidakmaksimalkarena di Kantor tersebuthanyamemiliki 5 unit computer jadisetiapesipelatihanhanyatersedia 5 pesertasaja.Serta masyarakatdesabanyak yang tidakmemilikikepekaanteknologi.Hal inilah yang menyebabkankurang paham sertakurangresponnyamasyarakatterhadap penggunaan layanan internet tersebut. Serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan sehingga menghambat proses pelayanan yang menggunakan akses internet.

Sehubung dengan hal di atas, maka kami dapat menyimpulkan bahwa dalam pengembangan suatu layanan, khususnya pelayanan yang menggunakan akses internet dapat tercapai apabila adanya sosialisasi yang baik, Fasilitas yang cukup, serta kepekaanterhadapteknologi. Maka penulis mengangkat judul **“EfektivitasKerjaPusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk Pencapaian tujuan yang dilakukan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai?
2. Bagaimana bentuk Integrasi yang dilakukan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai?

3. Bagaimana bentuk Adaptasi yang dilakukan Pusat Layanan Internet Kecamatan Di Kabupaten Sinjai?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk Pencapaian tujuan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.
2. Untuk mengetahui bentuk Integrasi dari Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.
3. Untuk mengetahui bentuk Adaptasi dari Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.

### D. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian tersebut yaitu:

1. Secara teoritis diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara dalam Efektivitas kerja PLIK di Kabupaten Sinjai serta dengan adanya hasil penelitian ini dapat pula menjadikan langkah awal untuk penelitian-penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.
2. Secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Efektivitas Kerja

##### 1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas menurut Steers (Sutrisno, 2011:23) pada umumnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Serta didukung oleh pengertian menurut Robbins (Indrawijaya, 2010:175) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstitusi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi. Kesimpulan pengertian Efektivitas adalah sebuah proses pencapaian tujuan, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.

Pengertian lain dari Efektivitas Siagian (Indrawijaya, 2010:175) memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu: “penyelesaian pekerja tepat pada waktu yang ditetapkan”. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa

biaya yang dikeluarkan untuk itu. Kemudian di dukung dari pengertian menurut Saxena (Indrawijaya, 2010:176) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih menuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi pencapaian aktivitas. Serta pengertian menurut Stoner (Darsono dan Siswandoko, Tjatjuk, 2010:196) menjelaskan efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi. Kesimpulan pengertian Efektivitas merupakan suatu proses atau ukuran pekerjaan yang dapat di nilai berdasarkan target yang telah dicapai dari organisasi.

## 2. Teori Efektivitas

Teori Efektivitas menurut Duncan (Zulkarnain, 2012:32)

mengatakan Ukuran Efektivitas sebagai berikut:

- a. Pencapaian tujuan, suatu proses dalam pengembangan organisasi yang menjamin tujuan akhir organisasi dengan pertimbangan waktu serta sasaran-sasaran yang kongkrit.
- b. Integrasi, kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi dengan organisasi lainnya. Integrasi terkait dengan proses sosialisasi.

- c. Adaptasi, kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya, sehingga diperlukan pedoman dalam pengadaaan dan perekrutan tenaga kerja agar mudah dalam pencapaian tujuan dan integrasi organisasi.

### 3. Unsur-Unsur Efektivitas

Makmur (2011:7) unsur-unsur dari Efektivitas sebagai berikut:

- a. Ketepatan penentuan waktu. Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi.
- b. Ketepatan perhitungan biaya. Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan.
- c. Ketetapan dalam pengukuran. Kita telah menyadari bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu.
- d. Ketetapan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan, dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidakefektivitasan serta kemungkinan penyesalan di kemudian hari.
- e. Ketepatan berpikir.  
 Dalam sebuah Organisasi pencapaian tujuan dapat terarah dan sesuai dengan sasaran tergantung bagaimana seorang pemimpin dalam mengambil keputusan.

- f. Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seseorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apapun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya lebih strategis, sehingga menjadi pedoman atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi, baik milik pemerintah maupun masyarakat tertentu.
- h. Ketepatan sasaran. Sejalan dengan apa yang kita sebutkan diatas, bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategis, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional.
4. Kriteria atau Ukuran Pencapaian Tujuan
- S.P Siagian (Mustafa:2015), Adapun ukuran atau kriteria dalam pencapaian tujuan efektif atau tidak suatu organisasi yaitu :
- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, artinya pegawai dalam pelaksanaan tugasnya lebih terarah sehingga dapat mencapai apa saja sasaran dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, hal ini bertujuan agar setiap pelaksanaan tugas tetap pada jalannya dalam pencapaian tujuan tersebut.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, suatu kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha yang telah dilaksanakan artinya pelaksanaan tujuan yang ingin dicapai serta strategi yang dilaksanakan dapat memenuhi sasaran dengan baik.
- d. Perencanaan yang matang, hal ini dimaksud agar setiap tujuan yang sesuai dengan sasaran dapat berpengaruh di masa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, dalam suatu organisasi perlu penjabaran tentang program pelaksanaan agar parakaryawan dalam pelaksanaan tugas dapat sesuai dengan pedoman kerja dan lebih terarah.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, dalam mendukung semangat dan produktif kerja pegawai pengguna sarana dan prasarana yang memadai dapat berpengaruh dalam pencapaian tujuan yang baik.
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, pentingnya pengawasan dan pengendalian sangat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi karena pada dasarnya manusia memiliki sifat-sifat yang berbeda.

5. Standar Efektif, secara umum memiliki beberapa tolak ukur yaitu:

- a. Kepuasan kerja, timbal-balik yang positif terhadap suatu program yang diberikan oleh organisasi untuk masyarakat. Artinya bagaimana masyarakat dapat menikmati program tersebut.
- b. Penerimaan tujuan organisasi, diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap individu didalam suatu organisasi dan masyarakat.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pengertian lain Pelayanan publik menurut Thoha (Mustafa, 2017:131) adalah Pelayanan publik dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Serta menurut Ratminto (2016:18) Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kesimpulan pengertian Pelayanan publik adalah segala kegiatan dari suatu organisasi yang dapat membantu masyarakat atau kelompok dalam melayani kepentingan pada organisasi tersebut berdasarkan dengan aturan yang ada.

### **2. Karakteristik Pelayanan Publik**

Lijan (2010) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### 3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Kusdarini (2011:190) asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yakni 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
  - b. Asas kepastian hukum
  - c. Asas kesamaan hak
  - d. Keseimbangan hak dan kewajiban
  - e. Asas keprofesionalan
  - f. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
  - g. Asas keterbukaan
  - h. Asas akuntabilitas
  - i. Asas partisipatif
  - j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
  - k. Asas ketepatan waktu
  - l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
4. Kualitas Pelayanan Publik

Zethmal (Sumaryadi,2010:71) terdapat 10 tolak ukur kualitas pelayanan publik:

- a. *Tangibles*: keadaan fisik pemberilayanan, seperti fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*: mencakup dua hal pokok yaitu, konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan harus memberikan pelayanannya secara tepat sejak saat pertama (*Right in the first time*). Karena dengan demikian, perusahaan akan di

- lihat sebagai perusahaan yang menepati janji dan berkomitmen kepada publiknya.
- c. *Responsiveness*: pelayanan yang baik harus disertai dengan keterlibatan/keikutsertaan dan daya adaptasi yang tinggi. Contohnya: membantu dalam pemecahan masalah.
- d. *Competence*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e. *Courtesy*: pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan, kepada publik yang dilayani
- f. *Credibility*: pelayanan yang baik harus dapat memberikan kepercayaan yang tinggi kepada publik yang dilayani.
- g. *Security*: pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada publik yang dilayani dengan cara membebaskan publik dari segala resiko atau keraguan-raguan pelanggan.
- h. *Access*: meliputi pemberian/penyediaan hal, produk, fasilitas yang diinginkan dan mudah didapat oleh pelanggan.
- i. *Communication*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan publik yang dilayani
- j. *Understanding of customer*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau pengertian kepada pihak yang dilayani.

### C. Konsep Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK)

#### 1. Konsep PLIK

Pusat Layanan Internet Kecamatan atau yang biasanya lebih dikenal dengan istilah PLIK merupakan suatu program unggulan Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam upaya percepatan pemerataan akses telekomunikasi dan informasi untuk daerah tertinggal, terpencil, perbatasan yang tidak layak secara ekonomi (Maarip 2015:56-62). Program pusat layanan internet kecamatan adalah tindak lanjut terhadap perkembangan progra desa dering dan desa pintar.

Program yang telah dicanangkan pada tahun 2009 tepat pada bulan November, ini ditandai dengan terbitnya peraturan menteri komunikasi dan informasi nomor: 48/PER/M.KOMINFO/11/2009 tentang penyediaan jasa akses internet pada wilayah pelayanan universal telekomunikasi internet kecamatan yang kini telah di revisi menjadi peraturan menteri nomor: 19/PER/M.KOMINFO/12/2010 tentang penyediaan jasa akses internet pada wilayah pelayanan universal internet kecamatan, merupakan bagian dari progres program kewajiban pelayanan universal (*universal service obligation*).

Tahap kegiatan pusat layanan internet kecamatan. Pertama: pelaksanaan penyediaan pusat layanan internet kecamatan, program tersebut menyediakan layanan akses internet di kecamatan melalui penyediaan 5.748 pusat layanan internet kecamatan, yang terdiri 1 unit sever pusat layanan internet kecamatan dan 5 unit *personal computer* (PC) client dalam setiap pusat layanan internet kecamatan, yang akan disediakan oleh *internet service provider* (ISP) yang di tunjuk sebagai pemenang lelang yang di selenggarakan

oleh balai penyediaan dan pengelola pembiayaan telekomunikasi dan informatika (BPPPTII).

Kedua penyediaan sistem informasi manajemen dan monitoring (SIMM-LIK), SIMMPLIK merupakan tindak lanjut fase 2 setelah penyediaan layanan akses internet di wilayah pelayanan universal telekomunikasi internet kecamatan atau lebih di kenal dengan pusat layanan internet kecamatan. SIMMPLIK sebagai pusat manajemen dan monitoring yang di operasikan oleh BPPPTI sebagai unit pelaksanaan teknis kegiatan dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pusat layanan internet kecamatan. SIMMPLIK adalah sebuah pintu gerbang (*gateway*) informasi untuk perdesaan yang di sebut sebagai sistem informasi manajemen dan monitoring pusat layanan internet kecamatan yang di operasikan oleh balai penyedia dan pengelola pembiayaan telekomunikasi dan informatika (BPPPTI) setiap pusat layanan internet kecamatan yang ada wajib terhubung dengan SIMMPLIK untuk mendapat layanan internet kecamatan berupa koneksi internet dan konten-konten yang di sediakan oleh SIMMPLIK.

Ketiga penyediaan akses internet SIMM-LIK. Sebagai salah satu sub kegiatan dari penyediaan pusat layanan internet kecamatan KPU/USO adalah penyediaan koneksi internet bulk (internasional dan lokal) ke sistem informasi manajemen monitoring layanan internet kecamatan (SIMMLIK) sebagai pusat pengendali seluruh layanan internet kecamatan yang terletak di sisi BPPTI untuk memberikan layanan online pada setiap layanan internet kecamatan. PLIK terbagi atas 2 jenis yakni PLIK yang bersifat tetap dan PLIK yang

bersifat bergerak. Adapun penjelasannya dapat dilihat dari peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 1 Tahun 2013 pada pasal 1 ayat 11, PLIK yang bersifat tetap adalah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang ditempatkan secara tetap di Kecamatan, sementara PLIK yang bersifat bergerak dalam pasal 1 ayat 12 adalah Pusat Layanan Internet Kecamatan yang memiliki kemampuan berpindah tempat (*Mobile*) untuk menjangkau masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan PLIK yang bersifat tetap di Kecamatan. Dalam pemeliharaan dan pengoperasian PLIK yang bersifat tetap, penyedia PLIK wajib bekerja sama dengan masyarakat atau Usaha Kecil Menengah (UKM). Sedangkan PLIK yang bersifat bergerak, penyedia PLIK wajib bekerjasama dengan Pemerintah Daerah setempat dengan melibatkan masyarakat atau Usaha Kecil Menengah (UKM).

Pada umumnya masyarakat mengenal PLIK sebagai warnet (warung internet) biasa karena keduanya memiliki kemiripan yang sama-sama bergerak dalam bidang pelayanan internet. Warung internet lebih diorientasikan untuk kepentingan komersil sedangkan PLIK difokuskan untuk kepentingan masyarakat dengan tarif yang murah dan terjangkau. Selain itu ditujukan pula untuk memajukan kecerdasan warga serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adapun standar Operasi dan Standar layanan pusatlayanan internet kecamatan yaitu:

- a. Standar Operasi Pusat Layanan Internet:

- 1) Program pusat layanan internet kecamatan berlangsung selama 48 (empat puluh delapan) bulan atau 4 tahun, di hitung setelah dilakukan uji fungsi oleh pelaksana program dan pihak pemberi pekerjaan (dinas kominfo setempat).
  - 2) Satu tahun di hitung 365 (tiga ratus enam puluh lima) hari.
  - 3) Waktu operasi minimal 8 (delapan) jam dalam satu hari.
  - 4) Rentang waktu oprasi adalah dari pukul 08.00 WIB hingga 24.00 WIB
  - 5) Pengelola wajib membuka sekurang-kurangnya 8 (delapan)jam dalam sehari.
  - 6) Pengelola berrhak untuk mengatur jam operasi demi memenuhi syarat 8 jam dalam satu hari.
  - 7) Pusat layanan internet kecamatan tetap membuka layanan pada hari libur (sabtu dan minggu), hari libur nasional dan hari besar keagamaan.
- b. Standar Pelayanan Pusat Layanan Internet:
- 1) Lokasi pusat layanan internet kecamatan di kenali dengan papan nama yang telah di pasang di muka bangunan yang ditentukan dan rambu petunjuk di lokasi strategis sekitar.
  - 2) Pusat layanan internet kecamatan menyediakan layanan internet yang tersedia melalui media computer dalam ruang yang telah diatur dalam ketentuan bangunan dan instalasi. Dengan kata lain, pusat layanan internet kecamatan adalah tempat usaha yang oleh masyarakat awan disebut warung internet (warnet).

- 3) Pusat layanan internet kecamatan memberikan koneksi internet (Bandwidth) dengan kualitas pelayanan (Quality of service- Qos) sebesar 256 kilobytes persecond- Kpds unduh Download dan 128 Kbps Unggah (upload).
- 4) Pusat layanan internet kecamatan menyediakan 5 (lima) unit computer untuk di pakai pelanggan dalam mengakses internet.
- 5) Pusat layanan internet kecamatan menyediakan jasa cetak dan duplikasi dokumen dan pindah print,(copydan scan).
- 6) Layanan pusat layanan internet kecamatan menggunakan meja dan kursi yang telah di sediakan oleh pihak pelaksana program.
- 7) Pengelola memberikan informasi tarif dan layanan yang disediakan.
- 8) Pengelola berhak menyediakan layanan tambahan yang relevan denganinteraksi dan kebutuhan pelanggan pusat layanan internet kecamatan.
- 9) Layanan tambahan yang di sediakan pengelola tidak boleh bertentangan dengan undang-undang yang berlaku di negara kesatuan republik indonesia.

Prinsip dasar kewajiban pelayanan universal (*universal Service Obligation*) yaitu sebagai berikut :

- 1) Subsidi Terendah (*The Lowest Subsidy*)

Bahwa program KPU/USO mengutamakan efisiensi biaya dengan memberikan subsidiseminimal mungkin.

- 2) Keterjangkauan (*Affordability*)

Ketersediaan untuk membayar: kemampuan daya beli masyarakat terhadap layanan telekomunikasi yang di gelar melalui programKPU/USO kemampuan untuk membayar : kemauan masyarakat untuk mengeluarkan sejumlah biaya dalam menggunakan layanan ini.

### 3) Ketersinambungan (*Sustainabililty*)

Ketersinambungan layanan yaitu bahwa layanan telekomunikasi KPU/USO di harapkan tidak berhenti pada satu priode tertentu namun harus dapat berlanjut atau berkesinambungan sehingga dapat mendorong adanya multiplier effect terhadap ekonomi wilayah umumnya dan perkembangan telekomunikasi khususnya.

## 2. Spesifikasi Teknis Dan Perangkat PLIK

Secara umum, Spesifikasi Teknis Dan Perangkat PLIK sebagai berikut:

- a) Infrastruktur, akses internet end-to-end dengan spesifikasi uplink 128 kbps dan downlink 256 kbps.
- b) Perangkat dan sarana pendukung:
  - 1) Satu buah komputer server
  - 2) Lima buah komputer client
  - 3) Printet dan scanner
  - 4) Periperal jaringan
  - 5) Meubeler
  - 6) Rambu penunjuk lokasidan rambu papan nama

- 7) Catu daya
- 8) Backup catu daya
- 9) Operating sistem (OS) untuk server dan client
- 10) Keamanan jaringan
- 11) Daftar tarif

### 3. Manfaat Pusat Layanan Internet Kecamatan

- a) Pengguna layanan PLIK dapat melakukan komunikasi langsung secara real time dengan biaya yang sangat murah melalui layanan instan messenger maupun vidio chat.
- b) Pengguna layanan PLIK dapat melakukan korespondensi dan pertukaran data digital dengan mudah, murah, dan cepat dengan menggunakan layanan email maupun file scharing
- c) Pengguna layanan PLIK dapat memperoleh data dan informasi terkini dengan sangat cepat dari berbagai sumber informasi, baik dalam maupun luar negeri, dengan mengakses berbagai situs berita dan informasi yang positif
- d) Pengguna layanan PLIK dapat dengan mudah mencari dan memperoleh sumber referensi untuk keperluan pendidikan secara lengkap dengan menggunakan geogle maupun mesin pencarian lainnya.
- e) Pengguna layanan PLIK dapat lebih cepat dan mudah dalam memperluas jaringan pertemanan maupun bisnis secara nasional dan global dengan menggunakan berbagai situs media sosial.

- f) Penggunaan layanan PLIK dapat memperoleh beragam hiburan dengan variasi yang sangat banyak dari seluruh dunia dengan mengakses situs online radio, video sharing, tentu saja harus memilih hiburan yang positif.
- g) Pengguna layanan PLIK dapat melakukan transaksi bisnis lebih cepat dengan menggunakan layanan e-commerce, online banking, dan lain-lainnya.

#### **D. Konsep E-Government**

Wijaya (2015:21), mendefinisikan e-government sebagai berikut: e-government mengarahkan untuk penggunaan ITE oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis dan pihak yang terkait dengan pemerintahan. Disisi lain, UNDP (United Nations Development Programme) mendefinisikan e-government secara sederhana yaitu: e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pihak pemerintahan.

Janet Caldwel, direktur institut of electronic government (IBM Corporation) dan hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University, memberikan sebuah definisi yang menarik yaitu; elektronik government bukanlah sebuah perusahaan fundamental yang berjangka pendek pada pemerintahan dan hal itu kita dapat menyaksikan pada permulaan era industrialisasi.

### E. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui efektivitas kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai dapat di ukur dengan melihat 3 hal yaitu: Pencapaian tujuan, Integrasi dan Adaptasi (Duncan, dalam Zulkarnain 2012; 32) . Dari uraian di atas dapat diperjelas melalui bagan kerangka pikir sebagai berikut:

#### Bagan Kerangka Pikir

Efektivitas Kerja Pusat Layanan  
Internet Kecamatan di Kabupaten  
Sinjai

Pencapaian tujuan:

- a. Kejelasan tujuan
- b. Kejelasan strategi
- c. Tersedianya sarana dan prasarana

Integrasi:

- a. Kemampuan sosialisai
- b. Kemampuan komunikasi

Adaptasi:

- a. Kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan
- b. Kemampuan menyesuaikan diri dengan masyarakat

## Efektivitas Layanan

Gambar 1 : kerangka pikir

### F. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah Efektivitas kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan yang dilihat dari beberapa indikator berikut :

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

### G. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir di atas, adapun Deskripsi fokus penelitian tersebut.

1. Pencapaian tujuan adalah sesuatu yang harus di capai dalam organisasi, Dalam hal ini pencapaian Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai dapat diukur dari: a. kejelasan tujuan, b. kejelasan strategi, c. tersedianya sarana dan prasarana.
2. Integrasi adalah suatu proses pengukuran kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai yang dapat dilihat dari: a. Kemampuan sosialisasi b. Komunikasi kepada masyarakat.

3. Adaptasi adalah suatu kemampuan masyarakat yang dapat dilihat dari:  
a. kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan, b. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan masyarakat pada Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.
4. Efektivitas Layanan adalah proses keberhasilan suatu program organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi tersebut.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian “Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai” penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan pada tanggal 08 September hingga tanggal 08 November 2018 mengenai Efektivitas kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai. Adapun pertimbangan memilih lokasi adalah untuk mengetahui ketidakmaksimalan dari program Pusat Layanan Internet Kecamatan tersebut.

##### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

###### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, peneliti akan berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan secara tepat mengenai sifat dan keadaan, situasi dan kondisi gejala dan perkembangannya, biasanya menggunakan metode wawancara dan observasi. Kualitatif untuk memberikan gambaran mengenai Efektivitas Pusat layanan internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.

###### **2. Tipe penelitian**

Tipe fenomenologi dimaksud untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami informan. Adapun masalah yang diteliti adalah mengenai bentuk

pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi masyarakat melalui program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.

### **C. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer, yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang ingin diperoleh adalah wawancara yang diberikan oleh peneliti kepada kepala bidang penyelenggara e-government, pegawai-pegawai, masyarakat pengguna jasa internet dan siswa pengguna jasa internet mengenai Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai serta data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan Skripsi.
2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.

### **D. Informan Penelitian**

Subjek penelitian menjadi informan akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menentukan informan dengan menggunakan purposive sampling yaitu menentukan informan tidak didasarkan atas strata,

kedudukan, pedoman atau wilayah tetapi di dasarkan atas tujuan tertentu yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Penulismencobamenggalidata melaluiinformansebagainarasumberyaitumasyarakatpenggunaPusatLayanan Internet Kecamatan. Adapun informan dalam penelitian tersebut yang berkompentensi memberikan informasi di Kabupaten Sinjai.

**Tabel 1. Daftar Informan Penelitian**

no	Nama	inisial	Jabatan	jumlah
1.	Supardi, S.sos	SP	Kabid penyelenggara E-Government	1 orang
2.	Imran Abdullah, S.sos	IA	Kasi infrastruktur dan teknologi	1 orang
3.	Muhammad jafar	MJ	Kasi pemelihara Sarana dan Prasarana	1 orang
4.	Rosmiyanti	RO	Masyarakat (Pedagang)	1 orang
5.	Sulaiman	SU	Masyarakat (Petani)	1 orang
6.	Andi esal	AE	Masyarakat	1 orang
7.	Syamsul Rijal	SR	Masyarakat	1 orang
8.	Muhammad fatahillah	MF	Siswa MAN sinjai	1 orang
Jumlah				8 orang

Adapun jumlah informan sebanyak 8 orang karena data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sudah sesuai dengan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Teknik observasi**

Teknik observasi adalah peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengunjungi secara langsung lapangan dan melakukan tanya jawab singkat berhubungan dengan variabel. Dalam pelaksanaan observasi diharapkan dapat memperoleh data yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara. Sasaran observasi dalam penelitian ini adalah kantor Pusat Layanan Internet kecamatan di Kabupaten Sinjai.

##### **2. Teknik wawancara**

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa informan yang diambil sebagai sampel dari kantor Pusat Layanan Internet. wawancara dilakukan untuk mendapatkan data-data yang akurat dari ahlinya tentang pemanfaatan program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai.

##### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data, dengan cara

mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, arsip, table maupun data yang tersimpan dalam website.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*).

Dalam model ini terdapat tiga komponen pokok. Menurut McDrury (Moleong, 2014: 248) Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dalam hal ini gambaran mengenai bagaimana Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan, sehingga peneliti dalam melakukan pengumpulan data sebelumnya.

##### **2. Penyajian Data (*Data Display*)**

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan

sejenisnya. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk menguraikan secara singkat tentang Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conslusion Drawing and Verification*)

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang peneliti temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.

## **G. Pengabsahan Data**

Azhari (2011: 38) Pengabsahan data bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang cepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda sehingga data yang diperoleh dilapangan dapat akan lebih akurat untuk penelitian. Dimana data yang dikumpulkan peneliti berupa dokumen dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kabupaten sinjai yang bersifat tertulis di bandingkan dengan data yang diperoleh dari informan melalui wawancarasecara langsung. Maka dari itu peneliti dapat melihat sejauhmana

persamaan dan perbedaan data yang berasal dari sumber yang berbeda. Adapun informan wawancara yaitu Kepala Bidang Penyelenggara E-govermean, Pengawai Dinas Komunikasi Informanika Dan Persendian, masyarakat Dan Siswa pengguna Jasa Internet.

## 2. Triangulasi Teknik

Teknik data untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicetak dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Teknik yang digunakan peneliti yaitu yang pertama peneliti mengajukan wawancara kepada informan dengan menggunakan pertanyaan yang sudah diatur, kemudian peneliti mengajak berdiskusi bebas tetapi tetap menyinggung inti masalahnya sehingga peneliti mampu melihat sejauhmana kesamaan data yang telah disampaikan oleh informan.

## 3. Triangulasi Waktu

Trigulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu kewaktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja. Peneliti melakukan wawancara kepada informan-informan tidak hanya sekali tetapi berulang-ulang dengan cara mengacak pertanyaan yang diajukan diwaktu yang

berbeda. Waktu yang digunakan peneliti yaitu pada pagi hari dan sore hari pada keesokannya. Misalnya dilakukan pada hari senin di pagi hari dan dilakukan kembali pada hari selasa tetapi dilakukan pada sore hari. cara ini dilakukan untuk melihat konsisten atas jawaban yang disampaikan informan.



## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Kabupaten sinjai adalah salah satu daerah tingkat II di provinsi sulawesi selatan, Indonesia. Ibukota dari kabupaten sinjai berada di Balangnipa ( $\pm 220$  km dari kota Makassar). Kabupaten Sinjai memiliki luas wilayah  $819,96 \text{ km}^2$  dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 236.497 jiwa. Kabupaten Sinjai terdiri dari 9 kecamatan, 13 kelurahan dan 67 desa dan secara geografis Kabupaten Sinjai terletak pada titik  $5^{\circ}2'56''$  -  $5^{\circ}21'16''$  Lintang Selatan dan  $119^{\circ}56'30''$  -  $120^{\circ}25'33''$  Bujur Timur serta terletak di bagian Pantai Timur Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Sinjai memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Utara; Kabupaten Bone
- b. Selatan; Kabupaten Jeneponto dan Bantaeng
- c. Barat; Kabupaten Gowa
- d. Timur; Teluk Bone

Kabupaten Sinjai secara geografis terdiri atas wilayah pesisir, dataran rendah dan dataran tinggi dengan ketinggian antara 0 - 2.871 meter di atas permukaan air laut (mdpl). Wilayahnya termasuk 9 pulau-pulau kecil di Teluk bone yang masuk ke wilayah kecamatan Pulau Sembilan. Kabupaten Sinjai merupakan daerah yang beriklim subtropis, dengan 2 musim yaitu: musim penghujan pada periode April-Oktober dan musim kemarau pada periode Oktober-April. Namun di Kabupaten Sinjai juga berlangsung 4 type iklim yaitu: iklim type B2, C2, D2 dan D3 (menurut Schmidt & Fergusson).



Gambar 2. Peta Kabupaten Sinjai

Sumber: [www.petakabupaten sinjai.co.id](http://www.petakabupaten sinjai.co.id)

Pembagian Administratif Kabupaten Sinjai meliputi: Bulupoddo, Pulau Sembilan, Sinjai Barat, Sinjai Borong, Sinjai Selatan, Sinjai Utara, Sinjai Tengah, Sinjai Timur dan Tellu Limpoe. Di balik itu Kabupaten Sinjai merupakan wilayah yang memiliki laju pertumbuhan yang cukup pesat, dalam hasil sensu pada tahun 2010 jumlah penduduk Kabupaten Sinjai sebanyak 228.879 jiwa kemudian pada tahun 2014 jumlah penduduk bertambah sebanyak 236.497 jiwa dari beberapa tahun sebelumnya. Kecamatan Sinjai Utara merupakan daerah terpadat dengan jumlah penduduk 1.471 jiwa dan Kecamatan Bulupoddo daerah terkurang dengan jumlah penduduk 158 jiwa.

## **B. GAMBARAN DINAS KOMUNIKASIINFORMATIKA DANPERSANDIAN(DISKOMINFO) DI KABUPATEN SINJAI**

Dinas Komunikasi dan Informasi adalah kantor dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sinjai, yang memiliki tugas penyelenggara urusan pemerintah pada bidang Komunikasi dan Informatika untuk daerah tersebut yang

berlokasi jl. Persatuan Raya, no.101, Balangnipa, Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan, kode pos 92611, Indonesia.

Adapun Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sinjai

**a. VISI**

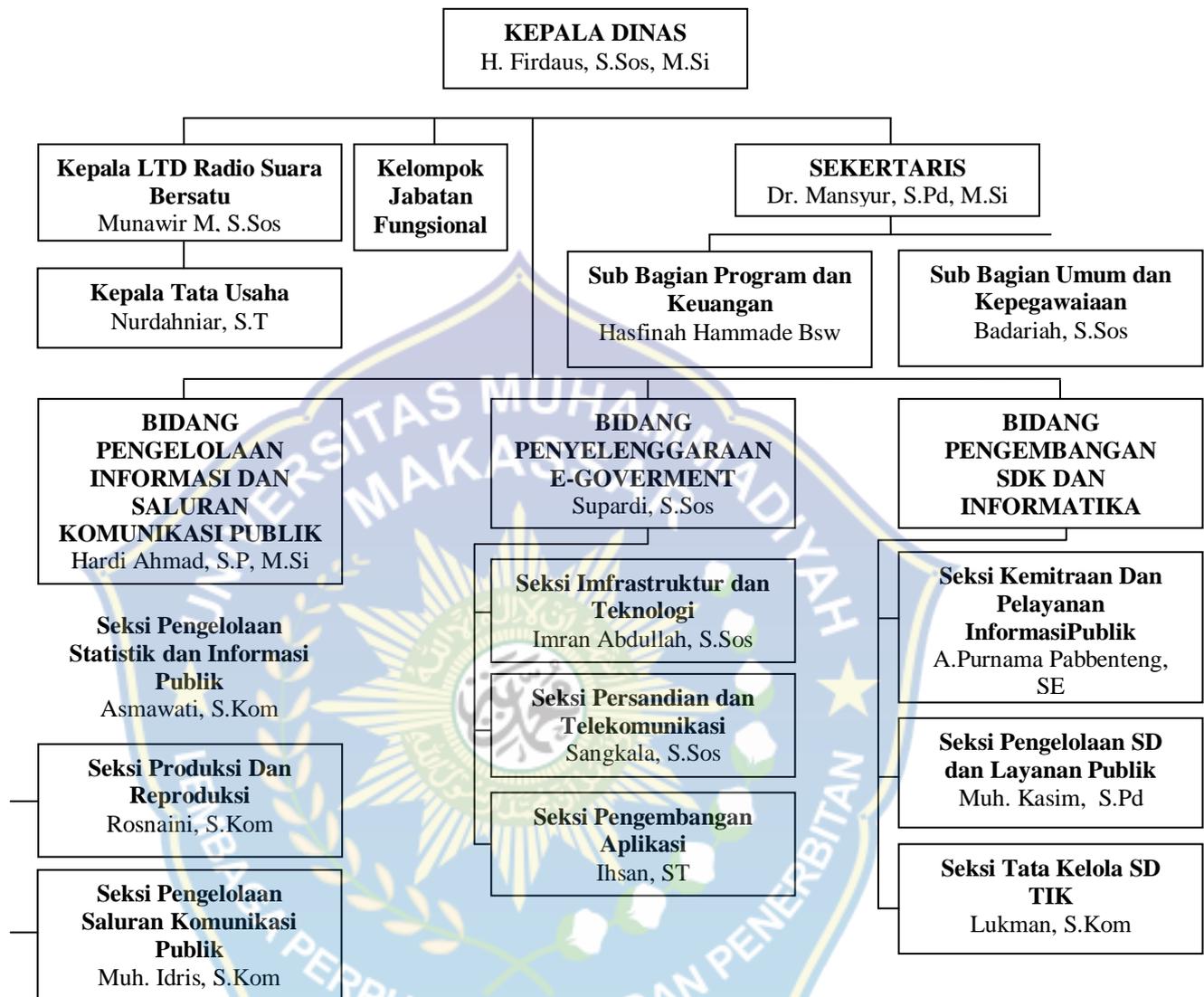
Terdepan dalam layanan Informasi dan Komunikasi berbasis Teknologi menuju Masyarakat Sinjai Bersatu dan Sejahtera artinya menjadikan pusat layanan informasi dan komunikasi dengan sarana dan prasarana yang mendukung, sehingga menjadikan Dinas Komunikasi dan Informasi sebagai pelopor teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelayanan informasi yang baik serta dapat mewujudkan masyarakat Sinjai yang sejahtera dan unggul.

**b. MISI**

Meningkatkan sarana dan prasarana yang profesionalisme dalam sumber daya aparatur terutama dalam bidang Komunikasi, Informasi dan Persandian.

- 1) Dalam sektor pembangunan mempercepat penerapan teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan (*e-governance*).
- 2) Penggunaan media yang cepat dan akurat dapat meningkatkan kualitas pelayanan Informasi dan Komunikasi.
- 3) Dalam peningkatan sumber daya teknologi, perangkat informatika, serta kualitas penyiaran dapat berjalan dengan optimal berdasarkan tugas pokok dan fungsi Diskominfo.

### c. Struktur organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian



Gambar 3. Struktur Organisasi DISKOMINFO Kabupaten Sinjai

### d. Alat penangkap sinyal (TOWER)

Tower jaringan telekomunikasi adalah menara yang terbuat dari beberapa rangkaian besi dan pipa yang berbentuk tongkat yang digunakan sebagai tempat penempatan antena dan radio pemancar atau sebagai penerima gelombang telekomunikasi dan informasi atau berfungsi sebagai alat untuk menghubungkan perangkat komunikasi pengguna jaringan dengan jaringan yang lainnya. Ada 2

jenis lokasi pembagian tower jaringan telekomunikasi yaitu *Rooftop* (Tower yang ditempatkan diatas sebuah gedung) dan *Greefield* (Tower yang ditempatkan diatas tanah).

Tiga jenis bentuk tower jaringan telekomunikasi yang biasa berdiri namun yang paling sering digunakan Tower 4 kaki (*rectangular tower*) hal ini disebabkan karna tower jenis ini memiliki kekuatan tiang pancang yang tidak mudah roboh dan konstruksinya melalui pertimbangan yang matang dan mampu menampung banyak antena dan radio. Tower ini pula banyak dipakai oleh perusahaan-perusahaan bisnis telekomunikasi dan informatika yang bonafid seperti telkom, indosat, XL, dll. Tower ini memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Sebagai sektor Telekomunikasi
- 2) Sebagai penempatan antena radio
- 3) Sebagai penempatan WLAN untuk jaringan internet

Seperti yang kita ketahui fungsi dari tower adalah memancarkan dan menerima sinyal yang ada. Di kabupaten Sinjai sendiri tower 4 kaki paling banyak digunakan terutama untuk akses jaringan internet, beberapa bentuk/jenis perangkat yang ada pada ujung atas tower 4 kaki yaitu:

- 1) Berbentuk panjang untuk jaringan 2G dengan kapasitas jangkauan 15-20 km
- 2) Berbentuk bundar untuk jaringan 3G dengan kapasitas jangkauan 10-15 km
- 3) Berada paling bawah untuk jaringan 4G dengan kapasitas jangkauan 5 km

Dan semua jaringan tersebut penerimaannya hanya sampai 1000 k dan bersifat estafet, tower sewaktu-waktu bisa mati secara otomatis jika tidak mencapai atau melebihi kapasitas yang disediakan. Penempatan tower 4 kaki di Kabupaten Sinjai

hanya ada 6 titik yaitu Kecamatan Sinjai utara (Pusat kota/Desa Bongki), Kecamatan Bulopoddo (Desa Bulu Tellue), Kecamatan Sinjai Barat (Desa Arabika), Kecamatan Tellu Limpoe (Desa Mannanti), Kecamatan Sinjai Borong (Desa Barambang), Kecamatan Sinjai Tengah (Desa Baru). Dan Pusat dari segala Tower yang ada di Kabupaten Sinjai berada di Kota Bulukumba, artinya sinyal yang ada di Kabupaten Sinjai diterima dan dipancarkan melalui hasil tangkapan dari tower yang ada di Kota Bulukumba kemudian disalurkan ke Kabupaten Sinjai, serta hanya ada satu titik penempatan Tower *Rooftop* yakni berada di gedung DPRD kabupaten Sinjai. Apabila tower yang ada di Kota Bulukumba bermasalah atau Mati maka semua tower yang ada di Kabupaten Sinjai juga ikut mati.

### **C. EFEKTIVITAS KERJA PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN**

Pengertian Efektivitas adalah sebuah proses pencapaian tujuan, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Pengertian lain dari Efektivitas Siagian (Indrawijaya, 2010:175) memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu: “penyelesaian pekerja tepat pada waktu yang ditetapkan”. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Adapun efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh ukuran target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar targetnya maka semakin tinggi

efektivitasnya atau seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan oleh suatu organisasi.

Ukuran Efektivitas meliputi indikator a. Pencapaian tujuan, selanjutnya indikator b. Integrasi, pada indikator terakhir yaitu c. Adaptasi, Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

### **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan merupakan serangkaian kegiatan dalam proses suatu perencanaan agar tujuan dari organisasi dapat tercapai berdasarkan dengan sasaran-sasaran yang ingin dicapai. Konsep pencapaian tujuan terdiri dari (a). kejelasan tujuan, (b). kejelasan strategi dan (c). ketersediaan sarana dan prasarana.

#### **a. Kejelasan tujuan**

Merupakan proses pelaksanaan tugas setiap pegawai yang terarah sesuai agar dalam pencapaian tujuannya sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dapat di lihat dan di dukung dari beberapa pernyataan informan-informan di bawah ini.

Hasil wawancara selaku Kepala Bidang Penyelenggara E-Government Program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai bahwa:

“tujuan dari PLIK itu sendiri yaitu sebagai sarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi khususnya untuk daerah-daerah terpencil. Artinya masyarakat bisa dengan mudah dalam kegiatan yang berhubungan dengan internet serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Sinjai” (Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 10.47 WITA)

Dari hasil wawancara informan SP dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian memiliki kejelasan tujuan yang dilihat dari tujuan dari PLIK itu sendiri yaitu sarana yang dapat memudahkan masyarakat

dalam mengakses internet sesuai kebutuhannya masing-masing khususnya bagi masyarakat yang terpencil. Sehingga masyarakat memiliki wawasan yang luas tentang informasi misalnya di dalam dunia pendidikan pusat layanan internet kecamatan di harapkan mampu mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Disektor pertanian dan perdagangan Pusat Layanan Internet masyarakat dapat digunakan petani dalam pengembangan pertanian dan digunakan pedagang dalam mengetahui harga-harga barang. Dan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat desa.

Pernyataan dari informan selaku Pegawai Kasi infrastruktur dan Teknologi bahwa:

“saya kira program yang kami jalankan sudah jelas. Tujuan lain dari program ini sebagai ruang akses internet yang dapat mendorong peningkatan konten yang bermanfaat bagi masyarakat dalam pelayanan internet.” (Hasil wawancara bapak “IA” 1 September 2018 pukul 11.04 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa program PLIK merupakan suatu program pelayanan internet yang dikeluarkan oleh Kementrian Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam mengakses internet pada daerah terpencil atau tertinggal. Masih banyaknya daerah-daerah di Kabupaten Sinjai yang belum tersentuh oleh jaringan internet sehingga keberadaan PLIK sangat membantu masyarakat karena PLIK dapat menjangkau daerah yang jauh dan membantu masyarakat mendapatkan informasi. Dimana pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan menandakan berhasilnya suatu tujuan atau tujuannya telah jelas. Maksudnya bahwa yang memang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang

baik karena berfungsinya suatu kinerja baik bagi masyarakat adalah ketika dapat menyentuh masyarakat secara menyeluruh dan memberikan manfaat yang secara merata bagi masyarakat tanpa adanya perbedaan status. Selanjutnya hasil wawancara selaku siswa di Kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

“kalau tentang kejelasan tujuan mungkin saya kurang tahu, tapi berdasarkan tujuan PLIK sebagai pelayanan internet untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses dengan baik, yah sangat memudahkan kami masyarakat terutama kami juga sebagai siswa yang sangat membutuhkan internet untuk mendapatkan informasi.” (Hasil wawancara siswa ”MF” 5 Oktober 2018 pukul 10.30 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kejelasan tujuan berfokus pada tujuan program PLIK itu sendiri yaitu tujuannya sebagai layanan akses internet yang luas dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Khususnya siswa yang membutuhkan internet karena di daerah yang semakin modern seperti saat ini sangat memberikan manfaat yang luar biasa dalam dunia ilmu pengetahuan dimana dengan adanya PLIK ini yang dulunya hanya terpaku dengan penggunaan buku sekarang sudah mampu mengakses sampai keluar negeri sehingga informasi mengenai ilmu pengetahuan semakin berwawasan luas, walaupun tidak di tutup kemungkinan masih banyak terdapat banyak kekurangannya karena biasanya siswa-siswi lebih banyak menggunakan jaringan untuk sekedar bermain game online ataukah hal-hal yang diluar dari kewajaran.

Sesuai dengan berbagai pendapat dari semua informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian memiliki kejelasan tujuan yang dilihat dari tujuan dari PLIK itu sendiri yaitu sarana yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses internet sesuai kebutuhannya masing-masing khususnya bagi masyarakat yang terpencil dimana pelayanan yang

baik atau yang sesuai dengan sasaran menandakan berhasilnya kejelasan tujuan dapat diukur atau dilihat dari apa yang menjadi tujuan program PLIK itu sendiri yaitu sebagai penyedia layanan internet yang ada dalam jangkauan masyarakat setempat. Tujuan tersebut sesuai dengan apa yang telah diintruksikan oleh Kementrian dan Pemerintah Dinas sebagai kelanjutan dari program-program sebelumnya tentang internet bagi masyarakat tetapi PLIK lebih berfokus kepada tujuannya sebagai layanan internet kecamatan khususnya untuk daerah-daerah yang tidak memiliki akses internet untuk kesejahteraan masyarakat Kabupaten Sinjai.

#### **b. Kejelasan Strategi**

Merupakan upaya-upaya yang dilakukan dalam mencapai sasaran-sasaran yang ingin dicapai demi mewujudkan tujuan dari suatu program dalam suatu organisasi. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dari beberapa informan. Wawancara selaku Kepala bidang Penyelenggara E-Government Program Pusat Layanan Internet Kecamatan bahwa:

“program PLIK strategi kami ada beberapa tahap yang kami lakukan dalam penyediaan PLIK yaitu; Tahap SITAC (pencarian lokasi), tahap survey lokasi, tahap pembuatan laporan site survey dari hasil kegiatan survey, tahap *deploymnet* dan *commisioning*, tahap uji kelayakan dan tahap *handover* atau serah terima dokumen.” (Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 10.50 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai bentuk strateginya dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya tahap 1 SITAC (tahap pencarian lokasi) dan mitra pengelola PLIK yaitu dengan menentukan desa pelaksana dengan kriteria dasar merupakan desa ibukota kecamatan yang dekat

dengan pusat-pusat pendidikan dan keramaian. Kemudian pencarian mitra pengelola PLIK dengan kategori pemerintah desa, sekolah, lembaga masyarakat mandiri/perorangan yang disesuaikan dengan karakteristik desa. Tahap 2 survey lokasi yaitu lokasi tempat penempatan PLIK. Tahap 3 hasil kegiatan survey yaitu melaporkan apa saja yang dilakukan dari kegiatan survey lokasi. Tahap 4 *deployment dan commisioning* yaitu pengadaan, pengantaran dan instalasi fasilitas. Tahap 5 uji kelayakan yaitu menguji sistem secara keseluruhan. Dan tahap 6 *handover* atau serah terima yaitu proses penandatanganan Berita Acara Serah Terima dan penyerahan dokumen manual. Selanjutnya hasil wawancara selaku Pegawai Kasi Infrastruktur dan Teknologi Diskominfo kabupaten Sinjai program PLIK bahwa:

“dari beberapa tahap yang ada, tahap SITAC (pencarian lokasi) adalah tahap yang paling sulit karena dalam penentuan lokasi harus benar-benar tepat sasaran. Misalnya apakah dilokasi tersebut ramai dan akses jalannya menuju lokasi sudah bagus.”  
(Hasil wawancara bapak “IA” 1 September 2018 pukul 11.15 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang direncanakan di awal sudah di susun sangat jelas kaerna dilakukan melalui beberapa tahapan tertentu yang mengarahkan jalannya program PLIK agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari program PLIK kabupatesn sinjai. Namum tetap tidak dapat dipungkira masih adanya hambatan-hambatan yang ada selama proses berjalannya program tersebut yang harus segera diatasi. Selanjutnya hasil wawancara informan Pegawai Kasi Pemeliharaan Sarana dan Prasaran Diskominfo Kabupaten Sinjai yang berinisial mengatakan bahwa:

“untuk pelaksanaan program PLIK sudah berjalan dengan baik. Lokasi Pusat Layanan Internet Kecamatan penempatannya dekat dengan sekolah-

sekolah, Puskesmas, dan Kantor Kecamatan untuk menarik pengunjung datang ke lokasi tersebut.” (Hasil wawancara bapak “MJ” 1 September 2018 pukul 13.52 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai program Pusat Layanan Internet Kecamatan telah berjalan dengan baik karna dalam prosesnya ada strategi yang dilakukan dan penentuan strategi melalui beberapa tahapan yang ada yang dapat menunjang keberhasilan suatu tujuan Pusat Layanan Internet Kecamatan. Hal ini disesuaikan dengan penempatan program Pusat Layanan Internet yang dekat dengan sekolah-sekolah, Puskesmas dan Kantor Kecamatan. Serta dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat yang ada di Kabupaten Sinjai.

Berbeda dengan hasil wawancara masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana kejelasan strategi dari program PLIK. Hal ini sesuai dengan pernyataan selaku masyarakat bahwa:

“saya kurang tau kalau masalah strategi karna yang tau jelas tentang itu para pengelola program tersebut. Saya cuma mengikuti proses dari jalannya program Pusat Layanan Internet Kecamatan.”  
( Hasil wawancara ibu “RO” 4 Oktober 2018 pukul 10.30 WITA).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan strategi dari program Pusat Layanan Internet Kecamatan masyarakat tidak mengetahui bagaimana bentuk strateginya. Masyarakat menganggap hanya para pengelola yang mengetahui tentang strategi-strategi apa yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam pelaksanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan. Hal ini disebabkan karna kurang terbukanya para pengelola program Pusat Layanan Internet Kecamatan kepada masyarakat

kabupaten Sinjai. namun hal ini tidak mengurangi respon masyarakat terhadap pelaksanaan program tersebut.

Kesimpulan dari semua hasil wawancara dengan informan yang ada yaitu dalam mewujudkan tujuan dari program PLIK, ada strategi yang dilakukan melalui beberapa tahapan yang matang, salah satu tahapannya yaitu tahap SITAC atau tahap pencarian lokasi dan mitra pengelola PLIK serta dalam menjangkau daerah-daerah yang terpencil strategi yang diberikan melalui penyediaan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai strategi yang dilakukan ada berbagai tahapan yang dapat menunjang keberhasilan suatu tujuan. Dan layanan akses internet dengan sasarannya yaitu Sekolah-sekolah, Puskesmas dan Kantor Kecamatan. Kejelasan strategi sangat penting agar dalam menjalankan suatu program lebih terarah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat dan pemerintah Dinas Kabupaten Sinjai.

### **c. Tersedianya Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana merupakan faktor yang paling mendukung dalam kegiatan organisasi karna dengan adanya sarana dan prasarana suatu organisasi dapat meningkatkan kemampuan secara produktif bagi karyawan atau masyarakat yang menikmati suatu program dan agar dapat tercapainya tujuan organisasi dengan baik. Berkaitan dengan sarana dan prasarana telah tersedia atau mungkin disediakan oleh organisasi.

Hasil wawancara selaku kepala bidang Penyelenggara E-Government program Pusat Layanan Internet Kecamatan mengatakan bahwa:

“Terkait dengan sarana dan prasarana yang paling penting utama yang harus tersedia yaitu jaringan internet yang diberikan oleh kementerian Komunikasi dan Informasi lalu dari kami Pemerintah Dinas yang mengelola jaringan tersebut untuk bisa dimanfaatkan oleh masyarakat, terlepas dari beberapa sarana pendukung lainnya” (Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 10.55 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penyediaan sarana dan prasaran Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian melakukan kerjasama dengan kementerian Komunikasi dan Informasi (KOMINFO). Adanya penyediaan jaringan oleh Kementerian lalu pemerintah Dinas yang mengelola jaringan tersebut. Hal ini disebabkan berdasarkan hasil kesepakatan dan kerjasama antara Kementerian dan Pemerintah Dinas karna Kementerian tetap memberikan pengawasan pada jalannya program tersebut. Namun program Pusat Layanan Internet Kecamatan tidak lepas dari sarana pendukung lainnya. Selanjutnya hasil wawancara selaku Pegawai Kasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana lainnya di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarananya yang kami berikan ada Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang digunakan untuk menjangkau daerah-daerah terpencil dan belum tersentuh oleh jaringan internet. Lalu MPLIK ini berisi 5 orang (1 sopir dan 4 pegawai yang melayani masyarakat dalam pelayanan Internet.” (Hasil wawancara bapak ”MJ” 1 September 2018 pukul 14.20 WITA).

Dari hasil wawancara informan pegawai MJ diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian menyediakan sarana dan prasaran berupa jaringan akses internet yang baik, serta penyediaan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang digunakan untuk menjangkau masyarakat yang berada di desa-desa terpencil yang membutuhkan layanan

internet atau mencari informasi yang dibutuhkan dari internet serta penyediaan sarana. Hal ini dilihat dari antusias para pengelola dalam melayani dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat desa. Serta antusias masyarakat dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Kabupaten Sinjai. Adapun pernyataan dari beberapa informan masyarakat tentang penyediaan sarana dan prasarana salah seorang berinisial mengatakan bahwa:

“saya rasa kalau masalah Sarana dan Prasarananya sudah lengkap, karna di Kantor PLIK sudah ada komputer, CPU, Printer, *Keyboard*, meja, kursi. Dan yang paling penting itu tower jaringan internet yang diletakkan di atas gedung dan jaringannya sangat lancar” (Hasil wawancara ibu ”RO” 4 Oktober 2018 pukul 10.50 WITA).

Hampir sama dengan pernyataan diatas, informan masyarakat berinisial mengatakan bahwa:

“Kalau Sarana dan Prasarananya sudah bagusmi dan sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi. Kemudian tambahannya kalau bisa berupa penyediaan Headphone untuk masing-masing komputer supaya suara-suara dari komputer yang digunakan tidak mengganggu pengunjung lain” (Hasil wawancara bapak “SU” 4 Oktober 2018 pukul 12.50 WITA).

Dari hasil wawancara informan masyarakat berinisial RO dan SU dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian dalam pengadaan sarana dan prasarana di Kabupaten sinjai sudah bagus karna selain menyediakan jaringan internet, sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah Dinas berupa penyediaan komputer dan printer, mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) serta meja dan kursi untuk pengguna internet. Kemudian komputer tersebut biasanya digunakan sebagai sarana pelatihan-pelatihan bagi siswa-siswi dalam pembuatan blog, walaupun dalam sesi pelatihan

tersebut sangat terbatas, Hal ini disebabkan dalam sesi pelatihan hanya tersedia 5 pc komputer dan dilakukan secara bergantian.

Hasil wawancara semua informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menyediakan Sarana dan Prasarana yang komponennya berupa pelayanan internet, Kementrian Komunikasi dan informasi bekerja sama dengan pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sesuai dengan perjanjian yang ada bahwa kementrian dalam menyediakan jaringan sementara Diskomnfo Kabupaten Sinjai yang mengelolanya. Serta sarana pendukung lainnya seperti komputer, printer, meja, kursi, bangunan untuk kantor PLIK yang akan digunakan masyarakat menjadi tanggung jawab pemerintah Dinas. Masyarakat Kabupaten Sinjai pun mengatakan dalam peneydiaan sarana dan prasarana sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun untuk kebutuhan siswa-siswi masih kurang karna dalam kegiatan pelatihan masih kekurangan alat komputer hal tersebut terbukti dengan kegiatan pelatihan yang hanya berjumlah 5 orang saja setiap sesinya secara bergantian namun sudah sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi.

## **2. Integrasi**

Integrasi merupakan proses penyesuaian dari sesuatu yang berbeda dalam kehidupan masyarakat sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang utuh dari pencapaian tujuan dari organisasi. Konsep Integrasi terdiri dari Kemampuan Sosialisasi dan Kemampuan Komunikasi.

### **a. Kemampuan Sosialisasi**

Merupakan proses atau kemampuan seseorang dalam berperilaku yang sesuai kepada masyarakat dan mudah bersosialisasi pada lingkungan masyarakat dimanapun dia berada dan dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat pada masyarakat dan lingkungannya.

Hasil wawancara kepala bidang penyelenggara E-Government yang berinisial mengatakan bahwa:

“Tidak ada sosialisasi resmi yang dilakukan kepada masyarakat, keberadaan PLIK disampaikan hanya kepada pihak tertentu misalnya: kepala kecamatan, kepala dusun serta para pekerja yang mengelola masing-masing kantor PLIK di Kabupaten Sinjai.” (Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 11.00 WITA).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi informatika dan Persandian dalam Sosialisasinya pemerintah Dinas tidak terjun langsung ke lapangan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat hanya saja melalui beberapa orang tertentu seperti para kepala-kepala kantor pemerintahan serta para mitra pengelola program Pusat Layanan Internet Kecamatan. Hal ini dilakukan melalui beberapa pertemuan kemudian penyampaian dari mulut ke mulut dari beberapa masyarakat. Sosialisasi yang diberikan kepada mitra pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan melalui pelatihan dan pembinaan terkait dengan sistem pelaksanaan program PLIK yang meliputi: pelatihan teknis hardware, software, jaringan, dan pengembangan bisnis meski tidak ada sosialisasi langsung/resmi yang dilakukan namun sudah dalam persiapan yang matang karna adanya pelatihan yang dilakukan kepada pengelola Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK).

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan pegawai Kasi pemeliharaan Sarana dan Prasaran yang mengatakan bahwa:

“ya, dalam sosialisasi tidak banyak yang dilakukan karna setelah kantor PLIK disediakan kami serahkan kepada yang mengelolanya namun tidak lepas juga pengawasan dari kami selaku penyelenggaran program PLIK ini.” (Hasil wawancara bapak “MJ” 1 Oktober 2018 pukul 14.44 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara Informan pegawai MJ dapat disimpulkan bahwa di dalam Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat karna setelah program Pusat Layanan Internet Kecamatan dibuka segala kegiatannya diserahkan kepada para mitra pengelola program tersebut tapi tetap dalam pengawasan DISKOMINFO. Hal tersebut kurang baik bagi masyarakat karna bagaimanapun yang mengetahui secara detail tentang pelaksanaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan adalah Pemerintah Dinas. Masyarakat tidak secara langsung mendapatkan sosialisasi dari pemerintah. Hal ini disebabkan karna Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK), memiliki bentuk dan fungsi yang mirip dengan warnet (warung internet) serta ada yang diberikan wewenang untuk mengelolanya dan biasanya Kantor PLIK di daerah lain memberikan tarif murah dalam penggunaan internet tetapi di Kabupaten Sinjai itu Gratis sehingga sosialisasinya diserahkan langsung kepada para mitra pengelola Pusat Layanan Internet Kecamatan. Selanjutnya wawancara dari informan selaku masyarakat pengguna jasa internet bahwa:

“Keberadaan Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan saya ketahui hanya dari pemberitahuan dari Kepala Kecamatan pada saat melakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat. Kemudian berlanjut dari mulut ke mulut.” (Hasil wawancara bapak “SU” 4 Oktober 2018 pukul 11.08 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas disimpulkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan sosialisasi langsung oleh pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupatean Sinjai, keberadaan Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan diketahui berdasarkan pernyataan dari beberapa warga yang telah mengetahui kemudian berlanjut dari mulut ke mulut saja. Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dapat mengakibatkan kurang pekanya masyarakat tentang keberadaan program ini, apalagi untuk masyarakat yang berada didaerah terpencil. Selanjutnya wawancara dari informan selaku siswa pengguna jasa internet mengatakan bahwa:

“saya kurang tahu bagaimana bentuk sosialisainya, kebetulan liat saja kantornya PLIK karna kebetulan dekat dengan sekolah, sesekali kita berkunjung mi kesana untuk mencari tugas sekolah dari internet.”(Hasil wawancara adik “MF” 5 Oktober 2018 pukul 14.00)

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa para siswa kurang tahu tentang sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian para siswa tersebut hanya melihat keberadaan kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan tersebut lalu di manfaat oleh para siswa dalam mengerjakan tugas atau bermain game online serta megikuti peltihan-pelatihan yang diberikan oleh pengelola kantor tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam Kemampuan Sosialisasi masih kurang baik hal ini dikarenakan Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian tidak melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakatnya, sosialisasi diberikan hanya kepada masyarakat tertentu serta para pengelola kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan. Proses sosialisasi kepada msayarakat sangat penting dilakukan oleh

pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian karna hal itu dapat menunjang kepekaan masyarakat dalam merespon setiap program pemerintah yang diberikan, karna jika tidak adanya sosialisasi, masyarakat jadi kurang tahu keberadaan dan manfaat dari suatu program. Serta demi keberhasilannya suatu program maka bentuk sosialisasinya pun harus jelas dan baik apalagi untuk daerah yang terpencil jika tidak adanya sosialisasi mungkin masyarakat tersebut kurang baik memanfaatkan Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan. Maka dari itu peran sosialisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sangat mendukung keberhasilan suatu program serta pemanfaatannya dapat sesuai dengan sasaran. Pemerintah Dinas juga harus memerhatikan atau memaksimalkan sosialisasi agar program Pusat Layanan Internet Kecamatan dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan pemerintah Dinas juga harus turun langsung dalam proses sosialisasi agar program PLIK lebih terarah lagi.

#### **b. Kemampuan Komunikasi**

Kemampuan Komunikasi merupakan suatu proses yang dilakukan seseorang untuk menyampaikan informasi kepada orang lain dalam hal ini meliputi kemampuan dalam menyampaikan pemikiran, perasaan dan keinginan. Wawancara informan selaku kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government yang mengatakan bahwa:

“Komunikasinya itu berupa monitoring (pengawasan secara online) selama 24 jam selama seminggu serta komunikasi lewat telepon jika ada gangguan perangkat keras atau gangguan sistem lainnya.”(Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 11.30 WITA).

Dari hasil wawancara informan berinisial SP dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian hanya melakukan komunikasi

jarak jauh kepada pengelola PLIK yaitu melalui pengawasan secara online serta dengan via telepon jika terjadi kerusakan perangkat keras dan sistemnya, tapi untuk kerusakan yang tidak dapat diatasi melalui via telepon kami juga tetap melakukan pengecekan langsung atau menyediakan tenaga ahli yang mendampingi pengelola. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian tetap melakukan pengecekan seminggu sekali untuk mengetahui jika ada masalah-masalah serius yang tidak dapat diatasi oleh pengelola kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan. Selanjutnya wawancara Informan selaku pegawai Kasi Infrastruktur dan Teknologi mengatakan bahwa:

“Kami usahakan untuk melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat, meski tidak melakukan komunikasi langsung kepada masyarakat tetapi para mitra pengelola kantor PLIK adalah orang-orang yang terbaik karena sebelum jadi mitra pengelola program PLIK mereka diberikan pelatihan khusus dari Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian.”(Hasil wawancara bapak “IA” 1 Oktober 2018 pukul 12.00 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa sebagai pegawai penyelenggara program Pusat Layanan Internet Kecamatan kami berusaha melakukan pelayanan dengan baik walaupun komunikasi yang diberikan hanya pengawasan dari jarak jauh dan jika terjadi masalah kami bekerja sama saling berkomunikasi dalam penyelesaian masalah tersebut melalui via telepon, serta pengawasan secara online 24 jam. Komunikasi melalui pengawasan secara online dan via telepon hanya digunakan untuk mengatasi masalah perangkat keras atau masalah kecil namun ketika mengalami masalah besar misalnya server rusak atau error makanya pemerintah

dinas tetap terjun langsung ke lokasi. Selanjutnya wawancara informan selaku masyarakat pengguna jasa internet mengatakan bahwa:

“Pertama kali berkunjung ke Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) pelayanannya sangat baik karna para pengelola kantor tersebut ramah dan kita dengan mudah memahami tentang manfaat dan fungsi dari masing-masing fasilitas-fasilitas yang disediakan dikantor tersebut .”(Hasil wawancara bapak “SU” 4 Oktober 2018 pukul 14.00 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara informan salah satu masyarakat di atas yaitu komunikasi yang diberikan oleh peneglora Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan sudah baik karna penyampaian tentang program tersebut mudah dipahami oleh masyarakat dan pengelola berperilaku ramah kepada masyarakat sesuai dengan kegunaan dari diadakannya program PLIK ini. Sehingga masyarakat dengan mudah memanfaatkan internet dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun dibalik itu semua masih ada kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi terutama pada proses komunikasi dari Pemerintah Dinas dan masyarakat harus terjalin juga agar masyarakat lebih peka terhadap program ini. Hal tersebut terkait dengan apa yang ada dilapangan, meski komunikasi yang diberikan oleh mitra pengelola program Pusat layanan Internet Kecamatan sudah baik namun masyarakat masih mengharapkan komunikasi langsung yang diberikan oleh Pemerintah Dinas selaku pelaku utama dari program tersebut. Hal ini kurang lebih hampir sama dengan komentar dari informan selaku masyarakat pengguna jasa internet mengenai kemampuan komunikasi bahwa:

“Jika ada yang tidak diketahui atau terjadi masalah para pengelola kantor tersebut dengan sigap memberikan bantuan dan memberikan arahan maupun informasi-informasi yang dibutuhkan terkait dengan internet.”(Hasil wawancara bapak “SR” 4 Oktober 2018 pukul 11.54 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan komunikasi yang diberikan oleh pengelola Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan karna masyarakat dengan mudah dan paham dengan manfaat dari program tersebut. Tidak ada kendala yang terjadi pada proses berjalannya program tersebut. Hal ini terkait dengan di lapangan masyarakat sangat antusias memanfaatkan fasilitas-fasilitas internet yang diberikan oleh Pemerintah Dinas, masyarakat senang dengan hadirnya program internet yang ramah dan mudah diakses kapan saja.

Dari penjelasan beberapa informan di atas dapat kita ketahui bahwa kemampuan komunikasi dari Kementrian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Sinjai sudah bagus, karena melakukan komunikasi jarak jauh kepada pengelola PLIK yaitu melalui pengawasan secara online serta dengan via telepon jika terjadi kerusakan perangkat keras dan sistemnya, tapi untuk kerusakan yang tidak dapat diatasi melalui via telepon kami juga tetap melakukan pengecekan langsung atau menyediakan tenaga ahli yang mendampingi pengelola tetap melakukan pengawasan. Serta komunikasi yang di berikan kepada masyarakat sudah baik, hal ini terbukti dengan penggunaan fasilitas PLIK dimanfaatkan sangat baik oleh masyarakat sesuai dengan arahan dari pengelola kantor PLIK dan kebutuhan masyarakat akan internet sangat bermanfaat bagi masyarakat kabupaten Sinjai, masyarakat sinjai sangat puas dengan keberadaan kantor PLIK.

### **3. Adaptasi**

Adaptasi merupakan cara yang dilakukan organisasi dalam menyesuaikan diri agar dapat terjalin hubungan yang aktif. Konsep Adaptasi terdiri dari

kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan masyarakat.

**a. Kemampuan Menyesuaikan Diri dengan lingkungan**

Merupakan cara atau proses yang dilakukan suatu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan setempat agar dapat beradaptasi dengan perubahan atau lingkungan barunya. Wawancara informan selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government bahwa:

“Bentuk penyesuaiannya kepada lingkungan berupa pertama; mencari lokasi yang tepat, kedua; melakukan survey lokasi penempatan perangkat PLIK untuk posisi Outdoor dan Indoor, dan Ketiga; survey ketersediaan fasilitas infrastruktur misalnya akses jalan, penempatan pole/tower, kapasitas catuan listrik dan penempatan material mekanikal elektrikal.” (Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 13.20 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara informan berinisial SP mengatakan bahwa bentuk adaptasi program PLIK dengan lingkungan yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian berupa pencarian lokasi yang tepat, kemudian survey lokasi penempatan kantor penyediaan PLIK dan selanjutnya melakukan survey ketersediaan fasilitas infrastruktur misalnya akses jalan menuju lokasi, penempatan pole/tower, serta kapasitas listrik yang memadai. Hal ini dilakukan agar masyarakat dengan mudah mengakses internet tanpa ada kendala-kendala yang dapat mengganggu aktivitas masyarakat. Masyarakat bisa dengan mudah sampai ke lokasi karna akses jalan yang baik, jaringan yang cepat, listrik yang baik serta suasana tempat penempatan kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan tidak membosankan serta fasilitas-fasilitas yang digunakan sesuai dengan kebutuhan. wawancara dengan informan selaku Pegawai Kasi Infrastruktur dan Teknologi berinisial yang mengatakan bahwa:

”Ada penentuan Lokasi, yah kita cari lokasi yang bagus, biasanya desa yang kita ambil itu yang ada di ibukota kecamatan dan dekat dengan pusat-pusat pendidikan atau tempat-tempat yang ramai.”(Hasil wawancara bapak “MJ” 1 Oktober 2018 pukul 15.17 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa di dalam Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai melakukan survey lokasi atau penentuan lokasi untuk penempatan Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK). Diantaranya mencari lokasi yang dekat dengan pusat pendidikan, akses jalan yang baik serta jaringan yang mulus. Penentuan lokasi, survey lokasi dan survey ketersediaan fasilitas sangat penting dilakukan agar dalam penempatan Kantor tersebut dengan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat. Misalnya jika lokasinya memiliki akses jalan yang tidak mulus jaringannya kurang baik bisa menghambat masyarakat menggunakan internet untuk mencari informasi. Hal ini sesuai dengan yang ada dilapangan masyarakat banyak memanfaatkan jaringan internet untuk menemukan informasi seputar pertanian, cara bercocok tanam serta untuk perdagangan. Selanjutnya hasil wawancara informan selaku masyarakat pengguna jasa internet yang mengatakan bahwa:

“Mengenai hal ini, Pemerintah Dinas pernah datang ke Lokasi untuk melihat-lihat kondisi dan bertanya-tanya pada masyarakat bagaimana jaringan disana.” (Hasil wawancara bapak “AE” 4 Oktober 2018 pukul 12.25).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat diketahui bahwa mengenai penyesuaiannya dengan lingkungan Pemerintah Dinas penempatan titik lokasi memang sangat perlu diperhatikan sehingga dalam melakukan survey lokasi, pemerintah terjun langsung ke lapangan untuk meninjau lokasi

penempatan Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan dan bertanya kepada masyarakat mengenai letak-letak jaringan yang bagus atau yang ramai tempatnya karena kalau tidak seperti itu bagaimana itu kantor bisa berjalan. Juga sebagai bahan pertimbangan agar dalam penempatan kantor PLIK tidak salah tempat.

Informasi yang dapat kita ambil dari keseluruhan jawaban dari hasil wawancara informan di atas yaitu bentuk adaptasi program PLIK dengan lingkungan yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian berupa pencarian lokasi yang tepat, kemudian melakukan survey lokasi penempatan kantor penyediaan PLIK dan selanjutnya melakukan survey ketersediaan fasilitas infrastruktur misalnya akses jalan menuju lokasi, penempatan pole/tower, serta pakasitas listrik yang memadai, melakukan survey lokasi atau penentuan lokasi untuk penempatan Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK). Diantaranya lokasi yang dekat dengan pusat pendidikan, akses jalan yang baik serta jaringan yang mulus penentuan tempat yang strategis serta jaringannya yang baik.

#### **b. Kemampuan Menyesuaikan Diri dengan Masyarakat**

Merupakan proses yang dilakukan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan masyarakat setempat. Agar dapat memenuhi atau memberikan kontribusi kepada masyarakat serta manfaat dari organisasi tersebut. Wawancara informan selaku Kepala Bidang Penyelenggara E-Government yang mengatakan bahwa:

“kami melihat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, misalnya masyarakat membutuhkan pelayanan internet yang mudah dan murah serta dapat dijangkau oleh masyarakat daerah-daerah terpencil dan dari kalangan manapun.” (Hasil wawancara bapak “SP” 28 September 2018 pukul 13.56 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai dalam penerapan program PLIK lebih mengarah kepada pelayanan internet yang menjadi kebutuhan masyarakat tersebut. Misalnya pelayanan internet yang mudah, murah dan terjangkau. Misalnya yang menjadi kebutuhan masyarakat mendapatkan informasi di internet yang gampang tentang pertanian dan perdagangan karna masyarakat kabupaten sinjai kebanyakan seorang petani dan pedagang, terus untuk mendapatkan informasi tersebut pastinya membutuhkan internet. Selanjutnya wawancara informan selaku pegawai Kasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana mengatakan bahwa:

“masyarakat Sinjai yang rata-rata warganya berprofesi sebagai petani dan pedagang jadi mereka membutuhkan internet untuk mencari informasi seputar bagaimana cara bercocok tanam yang baik dan informasi tentang harga pokok setiap tahunnya.”(Hasil wawancara bapak “MJ” 2 Oktober 2018 pukul 10.40 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara MJ disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai Pengelolaan program Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) kebutuhan masyarakat merupakan alasan utama dari terciptanya program tersebut. Kebutuhan masyarakat pula menjadi patokan agar suatu program Pusat Layanan Iinternet Kecamatan keberadaan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik. Informas-informasi yang biasanya dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan profesi pekerjaanya, dimana masyarakat Kabupaten Sinjai kebanyakan berprofesi sebagai Petani dan Pedagang.

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa internet sebagai stimulan dengan masyarakat akan dapat berjalan dengan baik apabila masyarakat telah memiliki kesadaran bahwa informasi itu penting dan dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapinya. Melalui internet segala upaya dapat menjadi mudah, efektif, dan efisien. Namun untuk dapat memanfaatkan internet secara baik masyarakat terlebih dahulu juga harus punya skil atau keterampilan untuk mengoperasikan internet. Bila kedua hal tersebut kedua di atas belum dimiliki masyarakat, tentunya harus ada upaya pendampingan atau pembelajaran terlebih dahulu. Bilapun berbagai persyaratan tersebut sudah dipenuhi peningkatan kesajteraan bagi masyarakat pedesaan melalui internet tidaklah terjadi serta merta dan segera dapat dinikmati tetapi akan melalui jalan panjang, sebagaimana sebuah inovasi yang kadang mendapatkan penolakan dari masyarakat sendiri.

#### **D. Pembahasan**

Teori efektivitas menurut Duncan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mencapai Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai yaitu: Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi

Untuk Pencapaian Tujuan di Kabupaten Sinjai sudah tergolong bagus ini bisa dibuktikan dengan beberapa kutipan wawancara yang mengatakan bahwa tujuan dari Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) yaitu sebagai sarana yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui internet yang dikontribusikan kepada masyarakat yang berada didaerah-daerah yang

tertinggal dan terpencil. Adapun strategi yang dilakukan dalam pelaksanaan program PLIK pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian melalui beberapa tahapan-tahapan yang baik diantaranya: Tahap SITAC (Pencarian Lokasi), *Survey* lokasi, Tahap pembuatan laporan *site survey*, Tahap *deployment*, Tahap Uji kelayakan, dan Tahap Serah terima dokumen dimana dalam beberapa tahapan ini dibentuk melalui beberapa pertimbangan yang matang agar proses berjalannya program tersebut dapat tercapai dengan semestinya. Dalam penyediaan Sarana dan Prasarana Pemerintah Dinas dan Kementerian Komunikasi dan Informasi bekerja sama, penyediaan internet dilakukan oleh Kementerian dan Pemerintah Dinas yang akan mengelolanya sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sinjai. Sehingga sejalan dengan yang dikatakan oleh Duncan yang mengatakan bahwa Pencapaian Tujuan merupakan Proses pengembangan suatu perencanaan dari organisasi yang ingin dicapai berdasarkan dengan tujuan dan sasaran-sasaran yang akan dicapai sebagai tujuan akhir dari suatu program yang akan di jalankan.

Untuk Integrasi Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian di Kabupaten Sinjai masih tergolong kurang maksimal ini dibuktikan dengan beberapa kutipan wawancara yang mengatakan bahwa Komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Dinas kepada masyarakat tidak secara langsung melainkan hanya dari beberapa orang-orang tertentu yang diikutsertakan dalam rapat sosialisasi program Pusat Layanan Internet Kecamatan misalnya Kepala Kecamatan serta Mitra Pengelola PLIK. Komunikasinya melalui pengawasan secara online selama 24 jam untuk mengetahui gangguan-gangguan yang terjadi

selama proses berjalannya program tersebut dan apabila muncul masalah pada perangkat keras yang ada di lokasi Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK) pemerintah dinas hanya melakukan pengecekan melalui via telepon. Hal ini terjadi karna sebelum program tersebut terlaksana para mitra pengelola PLIK terlebih dahulu melakukan pelatihan-pelatihan tentang pelayanan internet dan para mitra pengelola PLIK didampingi oleh tenaga ahli yang bertugas membantu para mitra jika ada kendala-kendala yang terjadi di lokasi tersebut. Sehingga kurang sejalan yang dikatakan Duncan yang mengatakan bahwa Integrasi merupakan cara/kemampuan yang dilakukan suatu organisasi dalam melakukan Sosialisasi dan Komunikasi untuk menghasilkan sesuatu yang utuh dari tujuan organisasi yang ingin dicapai pada masyarakat.

Untuk Adaptasi pelaksanaan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai sudah tergolong baik dan sangat bermanfaat bagi masyarakat ini bisa dibuktikan dengan beberapa kutipan wawancara yang mengatakan bahwa bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian pada program Pusat Layanan Internet Kecamatan dengan Lingkungan penempatan kantor PLIK melalui penentuan lokasi yang strategis yaitu berada di Ibukota Kecamatan yang dekat dengan Sekolah-sekolah dan pusat keramaian lainnya serta akses jalan dan jaringannya yang masih mulus agar dalam penempatan perangkat-perangkat PLIK dapat dilakukan dengan baik. Dalam penyesuaian program PLIK dengan masyarakat pengguna jasa internet, Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian memberikan layanan internet kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang

menginginkan layanan Internet yang mudah dan murah dalam mencari informasi apapun dan dapat di akses oleh berbagai kalangan masyarakat yang ada di Kabupaten Sinjai. Sehingga sejalan dengan yang dikatakan oleh Duncan yang mengatakan bahwa Adaptasi merupakan cara yang dilakukan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan masyarakat setempat agar dapat mudah dalam pelaksanaan suatu program yang ingin dicapai, serta agar dapat terjalin hubungan yang aktif bagi masyarakat dan organisasi. Dalam prosenya pun harus melalui beberapa tahapan yang matang agar dalam pelaksanaan suatu program dapat sesuai dengan Tujuan dan Sasaran-sasaran yang kongkrit.





**BAB V**  
**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai, manfaatnya sudah sangat dirasakan masyarakat dalam mencari informasi. Hal ini dapat dilihat dari segi:

1. Pencapaian Tujuan dimana Pemerintah Dinas dalam pelayanannya sudah berjalan dengan baik karna masyarakat merasa sangat merasakan manfaat dari program Pusat layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai terlepas dari beberapa kekurangan yang ada. Hal ini dilihat dari aspek tersedianya sarana dan prasarana.
2. Integrasi dalam hal ini yakni pengukuran kerja meski tidak maksimal dalam prosesnya dari program Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai. Hal ini dilihat dari aspek Kemampuan Sosialisasi dan Kemampuan Komunikasi.

3. Adaptasi dalam hal ini Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam pelaksanaannya dilakukan melalui beberapa tahap yang matang dan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Sinjai berupa pencarian lokasi untuk penempatan perangkat, *survey* lokasi untuk penempatan perangkat posisi *Outdoor* dan *Indoor* dan *survey* ketersediaan infrastruktur (akses jalan, penempatan tower, kapasitas catuan listrik, dan penempatan material mekanikal elektrikal). Hal ini dilihat dari aspek Kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan dan Kemampuan menyesuaikan diri dengan masyarakat.

#### B. Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan tersebut, maka adapun saran dan masukan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Perasandian dapat memberikan pelayanan yang maksimal berupa penambahan tower disetiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Sinjai.
2. Kiranya Dinas Komunikasi Dan Informasi diharapkan dapat melakukan sosialisasi dan komunikasi langsung kepada masyarakat di Kabupaten Sinjai.
3. Hendaknya masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dengan baik.

4. Menyampaikan keluhan-keluhan serta masukan yang membangun agar dapat memberikan kemajuan program kepada DISKOMINFO dan juga PLIK dan ikut berpartisipasi dalam penggunaan layanan penyediaan internet Kecamatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Darsono&Siswandoko, Tjatjuk, 2010.*Sumber DayaManusiaAbad21*.Jakarta:NusantaraConsulting.
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta:Gava Media.
- Hasibuan Malayu.2010.*manajemen sumber daya manusia*.Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kusdarini.2011.*Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintah Yang Baik*.Yogyakarta: UNY Press.
- Lijan.2010.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Makmur.2011.*Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*.Bandung:PT. Rafika Aditama.
- Moleong, Lexy.2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdayakarya.
- Mustafa.2017.*Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*.Yogyakarta:Calpulis.

Nyoman.2010.*Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintah Indonesia)*.Bogor:Ghalia Indonesia.

Prawirosentono suyadi dan Dewi Primasari.2017.*kinerja dan motivasi karyawan*.Yogyakarta:BPFE

Ratminto dan Atik Septi.2016.*Manajemen Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Digiart Jogja.

Siagian Sondang.2015.*sistem informasi manajemen*.Jakarta:PT.Bumi Akasara

Sutrisno, Edy, 2011.*Budaya Organisasi*.Jakarta:Kencana.

Sugiyono. 2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta.

Soekanto soerjono.2009.*sosiologi sebagai pengantar*.Jakarta:Rajawali Press

#### **Sumber lain:**

Maarip, Samsul. 2011.*Efektivitas Pusat Layanan Internet Kecamatan Desa Banjarwangi*.Pandelang:Universitas Sultan AgengTirtayasa.

Mulyono, Yalia Tahun 2013 Hal2 dan 3, Evaluasi Kebijakan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (IMPLIK).*JurnalPenelitianKomunikasi*. Fall:206.

Ramdhani, Ichsan Tahun 2014 Mutu Pelayanan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Sebagai Media Informasi Masyarakat di Kota Bontang Volume 2 Halaman 31

Zulkarnain. 2012. *Pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas organisasi di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang*.Bandung: Universitas Kristen Maranatha

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**Pedoman observasi**

**Lokasi: Kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan Kabupaten Sinjai**

<b>Fokus penelitian</b>	<b><u>Indikator</u></b>	<b><u>Kondisi/Keadaan</u></b>	<b><u>Ya/Tidak</u></b>	<b><u>Keterangan</u></b>
Pusat Layanan Internet kecamatan (PLIK)	1. Pencapaian tujuan	a) Tujuan yang ingin dicapai, sudah tercapai sebagaimana mestinya	Ya	Tujuan dari PLIK sebagai sarana layanan internet bagi masyarakat yang berada didaerah tepencil sudah banyak menggunakan internet dan memanfaatkannya
		b) Pelaksanaan strategi-strategi berjalan dengan baik	Ya	Pelaksanaan PLIK melalui beberapa tahap yang matang salah satunya pencarian lokasi yang tepat
		c) Penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kegunaannya	Ya	Penyediaan jaringan internet dan mobil internet untuk pelayanan daerah tepencil
	2. Integrasi	a) Sosialisasi langsung pegawai kepada masyarakat	Tidak	Hanya melakukan sosialisasi kepada orang-orang tertentu dan pengelola PLIK
		b) Kemampuan komunikasi pengelola dalam pelayanan	Ya	Masyarakat yang datang berkunjung untuk mencari informasi di internet yang belum paham menggunakan internet melakukan komunikasi kepada mitra pengelola PLIK

3. Adaptasi	a) Survey lokasi dalam penyesuaian program dengan lingkungan penempatan PLIK	Ya	Pegawai datang ke lokasi untuk melihat-lihat kondisi penempatan kantor Pusat Layanan Internet Kecamatan (PLIK)
	b) Kebutuhan masyarakat menjadi fokus pelaksanaan program PLIK	Ya	Pelaksanaan program PLIK disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat terhadap internet



**Pedoman wawancara**

**Lokasi: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai**

fokus	indikator	pertanyaan
Pusat layanan internet kecamatan (PLIK)	1. Pencapaian tujuan	<u>Kejelasan tujuan</u> 1) Apa tujuan dari Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai?
		<u>Kejelasan Strategi</u> 2) Seperti apa strategi yang di alakukan oleh Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam pelaksanaan program PLIK?
		<u>Ketersediaan Sarana dan Prasarana</u> 3) Apa saja sarana dan Prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian terkait dengan program PLIK?
	2. Integrasi	<u>Kemampuan Sosialisai</u> 4) Seperti apa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian?
		<u>Kemampuan Komunikasi</u> 5) Bagaimana komunikasi antara Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian selaku penyedia layanan terkait dengan program PLIK?
	3. Adaptasi	<u>Kemampuan menyesuaikan diri dengan Lingkungan</u> 6) Apa saja yang dilakukan Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam beradaptasi dengan lingkungan penempatan program PLIK?
		<u>Kemampuan menyesuaikan diri dengan masyarakat</u> 7) Apa saja yang dilakukan Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam beradaptasi dengan masyarakat pengguna jasa internet terkait program PLIK?

Hasil Dokumentasi

**Wawancara Informan Selaku  
Kepala Bidang Penyelenggara E-Government**



**Daftar kunjungan para pengguna layanan Internet**



**Foto wawancara informan pegawai pada Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian**



Foto Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK)





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221  
Telp. 0411 - 866972 Ps. 23 Faks. (0411) 865588

Nomor : 1399/FSP/A.1-VIII/IX/1439 H/2018 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksampjar  
Hal : **Pengantar Penelitian**  
Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Andi Sari Safitri Amar  
St a m b u k : 105610486514  
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kabupaten Sinjai.  
Judul Skripsi : *"Efektivitas Kerja Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Sinjai"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 05 September 2018  
D e k a n,  
Ub. Pembantu Dekan I

**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**  
NBM. 1084 366



**PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jln. Persatuan Raya Nomor 116 Telp./Fax. (0482) 22450 Kab. Sinjai 92611 Propinsi Sulawesi Selatan*

Sinjai, 21 September 2018

Nomor : 2951/21/01/DPM-PTSP/IX/2018  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **IZIN PENELITIAN**

Yth. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kab. Sinjai

Di.  
Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulawesi Selatan, Nomor: 6021/S.01/PTSP/2018, Tanggal 10 September 2018 Perihal Izin Penelitian, Bahwa Mahasiswi/Peneliti yang tersebut di bawah ini:

Nama : **ANDI SARI SAFITRI AMAR**  
 Tempat/Tanggal Lahir : Bone, 17 November 1995  
 Nama Lembaga/Perguruan tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 NIM : 105610486514  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Bonto Buiaeng Desa Buareng Kec. Kajuara Kab. Bone

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah / Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi /Tesis /Disertasi dengan Judul : **EFEKTIVITAS KERJA PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN DI KABUPATEN SINJAI.**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 10 September s/d 08 November 2018  
 Pengikut

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
3. Menjalani semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Demikian izin penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. **BUPATI SINJAI**  
**KERALA DINAS,**

**ANDI ADEHA SYAMSURI, AP, S.IP, M.Si.**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
 Nip : 19750105 199311 1 001

Tembusan Diampalkan Kepada Yth.:

1. Bupati Sinjai (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMU Makassar di Makassar
3. Bersangkutan Sdr/ (Andi Sari Safitri Amar)
4. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : **6021/S.01/PTSP/2018**  
 Lampiran :  
 Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
 Bupati Sinjai

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2261/Izn-5/C.4-VIII/IX/37/2018 tanggal 06 September 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDI SARI SAFITRI AMAR**  
 Nomor Pokok : **105610486514**  
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**  
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S1)**  
 Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS KERJA PUSAT LAYANAN INTERNET KECAMATAN DI KABUPATEN SINJAI "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 September s/d 08 November 2018**.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat Izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 10 September 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN SE., MS.**  
 Pangkat : Pembina Utama Madya  
 Nip : 19810513 199002 1 002

Tersalin Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
 2. Peringat.

SIMPAS PTSP 10-09-2018

